

Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Salem Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah

Ayu Annisa¹, Sumeidi Kadarisman², ETTY Sofia Mariati Asnar³, Farida Yuliaty⁴, Vip Paramarta⁵

Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
E-mail: ayuan.2028@gmail.com

Article History:

Received: 04 November 2025

Revised: 20 November 2025

Accepted: 25 November 2025

Keywords: Competency, Discipline and Communication of Nurses, Patient Satisfaction.

Abstract: Background of health services is one of the main factors that determine the level of community welfare in providing health services, nurses have an important role as medical personnel who interact directly with patients. The level of patient satisfaction, the services received are important indicators in assessing the quality of health services in hospitals. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of competencies, discipline and communication of nurses on the level of patient satisfaction at the Salem Puskesmas Brebes Regency, Central Java Province. Descriptive research method with cross sectional design. The number of samples in 89 patients with random sampling sampling methods, using a Likert Scale Questionnaire Patient Satisfaction. The hypothesis test used is statistical f-test and statistical t-test test. Research Results: Most nurses have good competence (64.4%), discipline shows that some nurses have a fairly good discipline (62.2%), communication characteristics show that most nurses perform good enough communication (52.2%), and patient satisfaction characteristics show that some respondents have good satisfaction (48.9%). It was concluded that the competency, discipline and communication variables of nurses had a significant positive effect on the patient satisfaction variable, so that the hypothesis stated that there was a positive and significant influence on the level of patient satisfaction in the inpatient of the Salem Brebes Puskesmas in Central Java. Suggestions It is expected that nurses to maintain the quality of composments, disciplines and patient communication so that patient satisfaction can be maintained.

Kata Kunci: Kompetensi, Disiplin dan Komunikasi Perawat, Kepuasan Pasien.

Abstrak: Latar belakang Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran penting sebagai tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien. Tingkat kepuasan pasien, terhadap pelayanan yang diterima menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Salem Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah. Metode penelitian deskriptif dengan dengan rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel dalam 89 pasien dengan metode pengambilan sampel *random sampling*, menggunakan kuesioner skala likert kepuasan pasien. Uji hipotesis yang digunakan adalah statistic *F-test* dan uji *statistic t-test*. Hasil penelitian: sebagian besar perawat memiliki kompetensi yang cukup baik (64,4%), disiplin menunjukkan bahwa sebagian perawat memiliki disiplin yang cukup baik (62,2%), karakteristik komunikasi menunjukkan sebagian besar perawat melakukan komunikasi yang cukup baik (52,2%), dan karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki kepuasan yang cukup baik (48,9%). Disimpulkan bahwa variabel kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah. Saran diharapkan perawat agar mempertahankan kualitas kompetensi, disiplin dan komunikasi pasien agar kepuasan pasien dapat tetap terjaga.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran penting sebagai tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien. Tingkat kepuasan pasien, terhadap pelayanan yang diterima menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam

komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien.

Pelayanan yang cepat dan tepat waktu, dengan sikap pelayanan yang baik dan penuh perhatian, menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien. Menurut Muninjaya (2019), respons cepat, ketepatan waktu, serta kepedulian perawat terhadap pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan yang memenuhi harapan pasien. Meesala & Paul (2018) menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, bukan sekadar asumsi penyedia layanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah kompetensi sumber daya manusia (SDM). Kompetensi, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan (Indah et al., 2024). SDM yang kompeten dapat melaksanakan tugas dengan baik, sehingga meningkatkan kinerja organisasi. Kompetensi SDM terdiri dari hard competency (pengetahuan dan keterampilan) dan soft competency (sikap dan perilaku). Pelayanan keperawatan memerlukan kompetensi yang baik, karena perawat adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit (Setyawati & Lestari, 2022). Peran optimal perawat dalam melakukan kepuasan pasien telah berkembang dan mengarah pada tuntutan akan komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan dan sikap yang memenuhi syarat untuk mendukung gerakan keselamatan pasien (Layuk, et al., 2017).

Keterampilan sangat dituntut dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien karena keterampilan merupakan kemampuan seseorang menerapkan pengetahuan ke dalam bentuk tindakan, keterampilan seseorang pengetahuan ke dalam bentuk tindakan, keterampilan seorang karyawan diperoleh melalui pendidikan dan latihan, menurut Garry Dessler (2005) pelatihan memberikan pegawai baru atau yang ada sekarang keterampilan yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan.

Disiplin kerja juga berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan. Siagian (2004) dan Fathoni (2006) menyatakan bahwa kedisiplinan dalam mengikuti aturan dan norma sangat penting untuk kelancaran dan kualitas pekerjaan. Perilaku disiplin perawat akan menciptakan citra positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. Penelitian di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru menunjukkan bahwa ada beberapa tantangan terkait kompetensi dan komunikasi antar tim. Pelatihan berbasis kompetensi dan peningkatan disiplin kerja dapat memperbaiki kinerja perawat dan mutu pelayanan secara keseluruhan, sebagaimana diungkapkan oleh Masruri et al. (2023) dan Sagala (2022).

Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk segera sembuh dari sakitnya. Beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu dilakukan survey, antara lain: alasan yang pertama adalah penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian Tingkat kepuasan pasien merupakan Tingkat evaluasi yang unik. Alasan yang kedua adalah bahwa Tingkat kepuasan pasien mempunyai sifat produktif mengenai bagaimana pasien akan berperilaku. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan Kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Hasil studi pendahuluan diketahui bahwa dari 15 pasien mendapat pelayanan yang sesuai yang diberikan dari puskesmas. Menurut pasien faktor yang menjadikan penilaian kurang puas akibat dari kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Pasien tidak diberikan informasi yang jelas sehingga dengan lama menunggu menjadi pasien kecewa dengan

pelayanan yang diberikan. Selain itu, menurut pasien penanganan yang diberikan kepada setiap pasien lambat dan kurang cekatan. Petugas baik perawat maupun dokter terlihat seperti kurang mengawasi akan kondisi yang dialami pasien. Akibatnya pasien ditangani dengan waktu yang lama. Hal ini menjadikan penilaian pasien kepada petugas kurang ahli atau kurang kompetensi terkait dengan penanganan penyakit pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan menunjukkan kepuasan pasien di Puskesmas Salem di sebabkan karena kurang komunikasi yang jelas terutama perawat. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan ialah kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional serta kemudahan. *Service quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. Adapun dimensi dari *service quality* adalah kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (*assurance*), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (*empathy*) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas, dan barang-barang komunikasi (*tangibles*).

Berdasarkan latar belakang diatas bahwa kurangnya komunikasi terhadap klien dalam memberikan asuhan keperawatan, maka urian dan paparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Pengaruh kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat terhadap Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Salem Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah.

METODE PENELITIAN

Design penelitian

Penelitian yang digunakan adalah studi korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Adapun skala dan pengukuran yang di gunakan dalam penyusunan kuisisioner adalah *skala likert*.

Sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Salem Kab. Brebes Jawa Tengah, sampel penelitian diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu dengan tujuan agar data yang nantinya bisa lebih respresentatif berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 89 sampel pasien yang berkunjung di Puskesmas Salem Kab. Brebes Jawa Tengah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi gambaran karakteristik responden penelitian.

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
17 – 25	16	17,8
26 – 35	30	33,3
36 – 48	34	37,8
> 45	10	11,1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	30,0
Perempuan	63	70,0
Pendidikan		
SD	31	34,4

SMP	39	43,3
SMA	20	22,2

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jika dilihat dari segi usia, sebagian responden penelitian berusia antara 36 - 48 tahun (37,8%), pada karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian responden penelitian berjenis kelamin perempuan (70,0%) dan pada karakteristik pendidikan menunjukkan bahwa sebagian responden penelitian berlatar belakang pendidikan SMP (43,3%).

Gambaran Kompetensi, Disiplin, Komunikasi dan Kepuasan Pasien

Gambaran kompetensi, disiplin, komunikasi dan kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi frekuensi gambaran kompetensi, disiplin, komunikasi dan kepuasan pasien penelitian.

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kompetensi		
Baik	24	26,7
Cukup	58	64,4
Kurang	8	8,9
Disiplin		
Baik	17	18,9
Cukup	56	62,2
Kurang	17	18,9
Komunikasi		
Baik	21	23,3
Cukup	47	52,2
Kurang	22	24,4
Kepuasan Pasien		
Baik	18	20,0
Cukup	44	48,9
Kurang	28	31,1

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa jika dilihat dari kompetensi perawat, sebagian besar perawat memiliki kompetensi yang cukup baik (64,4%), pada karakteristik disiplin menunjukkan bahwa sebagian perawat memiliki disiplin yang cukup baik (62,2%), pada karakteristik komunikasi menunjukkan sebagian besar perawat melakukan komunikasi yang cukup baik (52,2%), dan pada karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian responden penelitian memiliki kepuasan yang cukup baik (48,9%).

Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien.

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi perawat, disiplin dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien dilakukan dengan bantuan Program SPSS 18. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda dengan Program SPSS 18:

Tabel 3. Koefisien regresi pengaruh kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien.

Variabel	Koefisien	t_{hitung}	Sig
-----------------	------------------	---------------------------	------------

.....

<i>Konstanta</i>	0,269		
Kompetensi	0,387	2,694	0,008
Disiplin	1,109	3,982	0,000
Komunikasi	0,407	2,022	0,046
F _{hitung} = 12,450			
R ² = 0,303			

Berdasarkan data pada tabel 3 maka bentuk persamaan regresi adalah:

$$Y = 0,269 + 0,387 X_1 + 1,109 X_2 + 0,407 X_3$$

$$t_{hitung} X_1(2,694) X_2(3,982) X_3(2,022) R^2 = 0,988$$

$$F_{hitung} = 12,450$$

Nilai konstanta sebesar 0,269 berarti variabel kepuasan pasien adalah sebesar 0,269 satuan dengan asumsi bahwa variabel kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat konstan.

Koefisien X_1 sebesar 0,387 berarti variabel kompetensi mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel kompetensi akan menaikkan variabel kepuasan pasien. Jika terjadi kenaikan variabel kompetensi sebesar satu satuan maka akan menaikkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,387 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain (disiplin dan komunikasi perawat) tetap pada tingkat kepercayaan 95 persen.

Koefisien X_2 sebesar 1,109 berarti variabel disiplin mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel disiplin akan menaikkan variabel kepuasan pasien. Jika terjadi kenaikan variabel disiplin sebesar satu satuan maka akan menaikkan variabel kepuasan pasien sebesar 1,109 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain (kompetensi dan komunikasi perawat) tetap pada tingkat kepercayaan 95 persen.

Koefisien X_3 sebesar 0,407 berarti variabel komunikasi perawat mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel komunikasi perawat akan menaikkan variabel kepuasan pasien. Jika terjadi kenaikan variabel komunikasi perawat sebesar satu satuan maka akan menaikkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,407 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain (kompetensi dan disiplin) tetap pada tingkat kepercayaan 95 persen.

Pengujian Model Secara Statistik

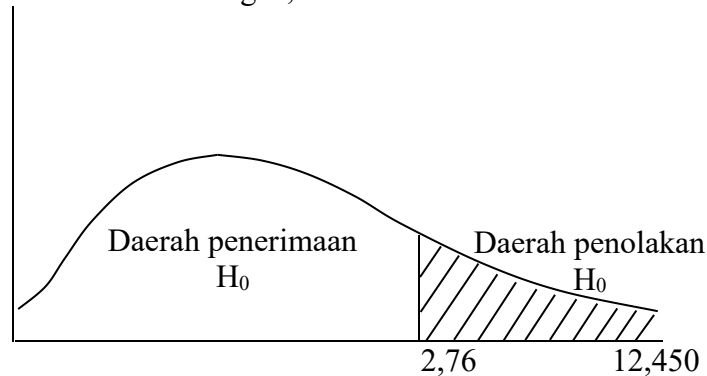
a. Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil persamaan regresi, diperoleh nilai goodness of fit (R^2) sebesar 0,303. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat (*independent variables*) dari model tersebut mampu menjelaskan variasi dari *dependent variable* (kepuasan pasien) sebesar 30,3 persen, sedangkan sisa (69,7 persen) dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yang digunakan terhadap variabel tak bebas secara bersama-sama atau simultan. Dari hasil perhitungan analisis regresi diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12,450, sedangkan nilai kritis F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan pembimbang 5 dan derajat kebebasan penyebut 90 ($k-1$ dan $n-k$) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,76. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} . Hal ini berarti variabel kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan

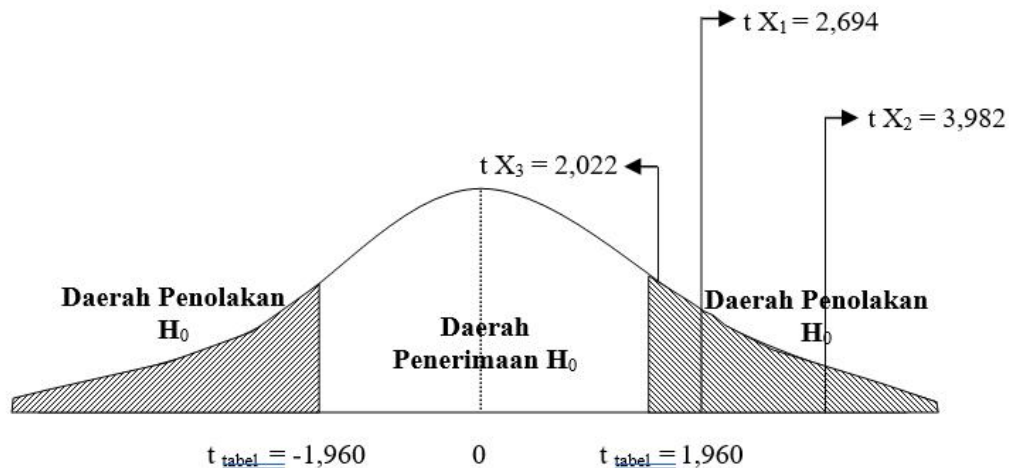
kompetensi, disiplin, dan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah, **diterima**.



Gambar 1. Kurva uji F

c. Uji t

Pengujian secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t. Dengan menggunakan analisis dua sisi diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,960 untuk derajat kebebasan 90 ($n-k$) dan tingkat keyakinan sebesar 95%, sedangkan dari hasil perhitungan regresi diperoleh nilai t_{hitung} seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Kurva uji t

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

a) Kompetensi

Nilai t_{hitung} kompetensi sebesar 2,694, hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{\text{hitung}} >$ nilai t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah, **diterima**.

b) Disiplin

Nilai t_{hitung} disiplin sebesar 3,982, hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{\text{hitung}} >$ nilai t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin secara parsial berpengaruh positif

signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah, **diterima**.

c) Komunikasi Perawat

Nilai t_{hitung} komunikasi perawat sebesar 2,022, hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi perawat secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah, **diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil diatas terlihat hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien dilihat dari p value 0,008. Berdasarkan hasil analisis koefisien X_1 sebesar 0,387 berarti variabel kompetensi mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel kompetensi akan menaikkan variabel kepuasan pasien di Puskesmas Salem Kab. Brebes Jawa Tengah. Perawat yang memiliki kompetensi yang baik, akan memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pasien

Sejalan dengan hasil penelitian Dian Nurul, Wani D dan Fushen (2024) dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kompetensi perawat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya kompetensi perawat semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, kompetensi perawat semakin rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Dian Nurul, Wani D dan Fushen 2024).

Kompetensi yang dimiliki seorang perawat akan menjadikan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan jika sesuai dengan harapan. Perawat yang memiliki kompetensi baik seperti dapat menggunakan alat dengan terampil dalam memeriksa pasien maka akan membuat pasien merasa puas akan tindakan tersebut. PPNI (2019) menguraikan kompetensi sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang didasari pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai petunjuk kerja yang ditetapkan serta dapat terobservasi. Hasil penelitian yang dilakukan Hilman (2023) menunjukkan bahwa kompetensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan perawat. Kompetensi yang dimiliki perawat menjadikan pasien merasa puas atas semua pelayanan yang diberikan. Pasien yang dilayani perawat dengan kompetensi baik seperti terampil dalam menggunakan alat maka akan menjadikan pasien merasa puas (Dian Nurul, Wani D dan Fushen 2024).

Kompetensi, kemampuan dan keahlian yang dimiliki perawat akan diperlihatkan pada pasien. Kelompok kerja Pengurus Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia di tahun 2001 merumuskan kompetensi yang harus dicapai oleh perawat profesional yaitu: a) Menunjukkan pengetahuan yang baik dalam melakukan asuhan, b) Berfungsi sesuai peraturan dan undang-undang yang berlaku, c) Mengenal kemampuan diri sendiri dan tingkat kompetensi profesional, d) Melaksanakan pengkajian data keperawatan secara komprehensif dan akurat pada individu dan kelompok diberbagai tatanan, e) Merumuskan kewenangan keperawatan melalui konsultasi dengan pasien, f) Melaksanakan asuhan keperawatan yang direncanakan, g) Melakukan evaluasi perkembangan terhadap hasil yang diharapkan (Imelda et al, 2018)

Pengaruh Disiplin Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel disiplin mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel disiplin akan menaikkan variabel kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Frans Hardin, Silmi (2021) dengan judul Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kedisiplinan Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap RSUD Solok Selatan Tahun 2019. Hasil penelitiannya menunjukkan $p=0,043$ maka dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan kedisiplinan perawat dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Solok Selatan Tahun 2019.

Disiplin perawat dalam pelayanan keperawatan terlihat dari mulai datang dinas sampai pulang bekerja. Saat dinas wajib melakukan apel pagi bagi yang dinas pagi, melakukan overan saat pergantian dinas, melakukan pendokumentasian setiap melakukan suatu pekerjaan sebagai pertanggung jawaban atas pekerjaan yang dilakukan, memberikan obat dengan prinsip lima benar, serta menjaga hubungan baik dengan teman sejawat agar terciptanya suasana nyaman dalam bekerja dan lain-lain. Disiplin merupakan salah satu kunci dari kesuksesan seseorang perawat dalam melakukan suatu pekerjaan karena kedisiplinan akan mempengaruhi hasil dari pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan aturannya, maka hasilnya akan sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat.

Pengaruh Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikansi (Sig.) 0.046 dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.046 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan. Koefisien X_3 sebesar 0,407 berarti variabel komunikasi perawat mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel komunikasi perawat akan menaikkan variabel kepuasan pasien. Dengan demikian, maka hipotesis diterima.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh lutfiah, sri dan Zandra (2022) mengemukakan Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi dengan Kepuasan Konsumen pada Pasien Rawat Inap RSUD Fitri Candra Wonogiri.

Komunikasi yang efektif antara pasien dan staff medis juga dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan. Ketika staf medis mampu mendengarkan dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas dan terperinci tentang diagnosis dan perawatan, serta memberikan kesempatan bagi pasien untuk mengungkapkan kekhawatiran atau pertanyaan, hal ini dapat membuat pasien merasa didengar dan terlibat dalam proses perawatan mereka. Komunikasi yang baik juga membantudalam membangun kepercayaan dan memastikan bahwa pasien merasa terlibat dalam pengambilan Keputusan terkait perawatan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kompetensi, disiplin dan komunikasi perawat secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah.
 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah.
 4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Salem Brebes Jawa Tengah.
-

DAFTAR REFERENSI

- Abi, S. R., & Sureskiarti, E. (2021). Literature Review : Hubungan Fungsi Manajemen Kepegawaian : Sumber Daya Manusia terhadap Pengendalian Mutu di Pelayanan Kesehatan. *Borneo Student Research*, 3(1), 327–340
- Andayani M. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah kabupaten lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 6 Nomor 1.
- Data rekam medik di Puskesmas Salem Kab. Brebes Jawa Tengah
- Daryanti C & Priyono S. 2016. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Artikel penelitian. Artikel penelitan. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju. Vol. 05, No. 04
- Hairo, A. M., & Martono, S. (2019). The Effect of Environment, Training, Motivation, and Satisfaction on Work Productivity. *Management Analysis Journal*, 8(1), 50–57.
- Hanisah LN. 2022. Pengaruh komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Fitri Candra Wonogiri. Naskah publikasi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
- Hardin & Silmi, 2021. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kedisiplinan Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap RSUD Solok Selatan Tahun 2019. *Jurnal Citra Ranah Medika (CRM)* Vol.1 No.1 Tahun 2021 Hal: 1-13
- Khairani M, Salviana D, Bakar A. 2021. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien *Jurnal Penelitian Psikologi* Vol 12 No 1
- Layuk H Tamsah H, Kadir I. 2017 Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar *Jurnal Mirai Management* Volume 2 No. 2
- Mariatil, Tamsah H, Nurung J. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru *AMKOP Management Accounting Review (amar)* Volume 1 issue 1 (2021), page 1 – 21
- Mulyani IS, Hartono B, Renaldi R, Ismainar, Hamid A. 2024. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Melalui Kinerja Perawat terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru Volume 8, Nomor 3, ISSN 2623-1581 ISSN 2623-1573
- Notoatmojo S, 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Widyanto B, 2024. Buku Ajar Komunikasi terapeutik keperawatan.nuansa fajar Cemerlang : Jakarta
- Rizany I, Pertiwiwati E, Setiawan H, Jumbri M, Rahmaniah L, Rahman MR. 2021. Kompetensi Perawat Terhadap Keselamatan Pasien di Beberapa Rumah Sakit Pinggiran Sungai Aliran Barito Dunia Keperawatan: *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan* eISSN: 2541–5980; pISSN: 2337 8212
- Rusiana P H, Hadi I, Supriyatna D L, Purqoti DNS, Intan GAP. 2023. Pengaruh Kompetensi Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, Volume 11, Nomor 2.
- Suryawati C, Dharminto, Shaluhiah Z. 2006 Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah *JURNAL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN . VOL 09*
- Sugiyono, 2019. Metode penelitian kuantitatif dan R & D. Bandung : CV
-

- Suwandika NP, Martini BLK, Verawati Y, 2019. Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Uptd Kesehatan/Puskesmas Manggis I. Seminar Nasional INOBALI. Inovasi Baru dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora
- Suyatmi, Latunreng, Yosepha, dan Arifin, 2024. Analisis Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Propinsi Jawa Barat. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 9 No. 1. hlm. 64-73.
- Tamara VC, Utami NT, Aini Nur. 2021. Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Jurnal Kesmas Prima Indonesia Vol. 3 No. 2.
- Tafwidhah, Y., Nurachmah, E., & Hariyati, R. T. S. (2019). Kompetensi Perawat Puskesmas dan Tingkat Keterlaksanaan Kegiatan Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas). Jurnal Keperawatan Indonesia, 15(1), 21–28
- Yulizar, 2019 Pengaruh Lingkungan dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. Ensiklopedia Social Review. Vol. 1 No. 2 Juni 2019
-