

Studi *Interpersonal Communication Skills* Tenaga Keperawatan terhadap *Patient Satisfaction* Ruang Rawat Inap sebagai Evaluasi Program *Service Excellence* RS Risa Sentra Medika Mataram

Aryo Astosaloko
Universitas Indonesia

ABSTRAK

Interpersonal Communication Skills pada tenaga keperawatan memiliki peranan yang penting dalam keberlangsungan operasional rumah sakit. Kompetensi tersebut merupakan kunci penting dalam *Service Excellence* dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, mengingat *Patient Satisfaction* adalah muara dari segala pelayanan yang tersedia. Hingga saat ini di Rumah Sakit Risa Sentra Medika Mataram (RS RSM) belum memiliki informasi mengenai *Interpersonal Communication Skills* pada tenaga perawatnya serta pengaruhnya terhadap *Patient Satisfaction*. Pengukuran *Interpersonal Communication Skills* dapat dilakukan dengan menggunakan *The Interpersonal Communication Assessment Scale* (ICAS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketiga kriteria ICAS tersebut meliputi *advocacy*, *therapeutic use of self*, dan *validation* serta karakteristik pasien terhadap *Patient Satisfaction* di ruang rawat inap. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Data primer didapatkan melalui analisis kuesioner dari pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan *Interpersonal Communication Skills* tenaga perawat dipersepsikan masih kurang memberi kepuasan bagi pasien rawat inap RS RSM (63.6%). Tiga kriteria ICAS dan lima faktor karakteristik pasien memiliki pengaruh yang bermakna terhadap *Patient Satisfaction*. Hasil temuan dari penelitian ini memiliki implikasi penting terhadap implementasi program *Service Excellence* sehingga peneliti menyarankan ketiga kriteria ICAS tersebut dimanfaatkan dalam pengembangan SDM keperawatan, serta dijadikan pedoman untuk perekrutan, dan evaluasi karir keperawatan.

Kata Kunci : *Interpersonal Communication Skills*, Keperawatan, *Patient Satisfaction*, *Service Excellence*.