

Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al-Islam Bandung

Mutiara Syagitta¹, Aat Sriati², Nita Fitria³

¹Universitas Padjadjaran, mutmut493@gmail.com

²Universitas Padjadjaran, aat.sriati@gmail.com

³Universitas Padjadjaran, nita_fitria2001@yahoo.com

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan sebuah proses yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan asuhan keperawatan. Kunci dari terciptanya hubungan yang baik antara perawat dan klien adalah kemampuan perawat dalam berkomunikasi. Perawat yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam berkomunikasi akan mudah menumbuhkan kepercayaan klien, sehingga klien bisa lebih terbuka untuk berbicara mengenai masalah yang berhubungan dengan penyakitnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara mendalam tentang pelaksanaan komunikasi efektif antara perawat dan klien di Instalasi Rawat Jalan Al Islam Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif eksploratif. Informan dalam penelitian ini adalah perawat di Instalasi Rawat. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah informan 9 orang perawat. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 10 desember 2016. Penelitian ini menggunakan metode FGD (*Focus Group Discussion*) dengan teknik analisa data menggunakan analisis sistematis (*systematic analysis*). Hasil penelitian ini didapatkan 3 tema utama mengenai persepsi perawat terhadap pelaksanaan komunikasi efektif. Tema pertama adalah pelaksanaan komunikasi efektif di instalasi rawat jalan berjalan baik, masih adanya hambatan yang dirasakan perawat ketika melakukan komunikasi efektif, dan pola komunikasi perawat-klien mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan. Saran dari penelitian ini adalah diharapkan agar perawat lebih meningkatkan keterampilan komunikasi efektif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Selain hal itu disarankan juga bagi RS Al Islam untuk membuat *Standard Operational procedure* (SOP) mengenai komunikasi dengan klien yang dapat menunjang kelancaran pemberian asuhan keperawatan.

Kata Kunci: Instalasi Rawat Jalan, RS Al Islam, Komunikasi efektif, Perawat-Klien.

ABSTRACT

Effective communication is a crucial process in supporting the success of nursing care. The key into the good relations between the nurse and client is the ability of nurses to communicate. Nurses who have the ability and good skills in communication will easily build the trust of clients, so that the clients can be more open to talking about the problems associated with they disease. The purpose of this research is to get in depth overview of the implementation of effective communication between nurses and client in outpatient installation Al Islam Hospital Bandung. The research method used is descriptive explorative, while sampling technique used is purposive sampling with the number of informants nine nurses. Data collection was conducted on December 10th 2016. FGD (Focus Group Discussion) method used in this research with data analysis techniques using a systematic analysis. The result of this research shows the three main themes of the nurses perception of the implementation of effective communication. First theme is the implementation of effective communication has been running well, the nurses still perceived barriers when implementating effective communication, and nurse-client

communication patterns influence the level of client satisfaction with services. Suggestion of this study is expected to nurse more effectively improve their communication skills in order to improve the quality of service. Otherwise it is also advisable for Al Islam Hospital to make Standar Operational Procedure regarding communication with clients to support the provision of nursing care.

Keywords: *Effective communication, Al Islam Hospital Bandung, Nurses-client, Outpatient installation.*

Naskah diterima : 15 Juli 2017, Naskah dipublikasikan : 15 September 2017

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Al Islam adalah salah satu klinik utama di kota Bandung yang saat ini sedang beranjak menuju Rumah Sakit Ibu dan Anak. Jumlah kunjungan klien ke pelayanan rawat Jalan sepanjang tahun 2015 adalah 43596 klien, angka ini meningkat dari tahun sebelumnya yang berjumlah 38929 klien. Seiring dengan kepercayaan yang semakin meningkat, kualitas pelayananpun harus terus ditingkatkan begitu juga dengan pelayanan di Instalasi Rawat jalan.

Instalasi rawat jalan sebagai pintu masuk pertama dalam sebuah Rumah sakit memiliki andil yang besar dalam menentukan kualitas Rumah Sakit tersebut. Apabila kesan pertama mengecewakan klien dan klien menjadi tidak puas, besar kemungkinan klien akan mencari fasilitas pelayanan kesehatan lain dan akan berdampak terhadap penurunan angka kunjungan. Dari ke 13 surat yang masuk untuk perawat di Instalasi Rawat Jalan, sikap kurang ramah dari perawat paling banyak dikeluhkan oleh klien sehingga menjadi perhatian peneliti.

Faktor pelayanan administrasi, akses lokasi, tarif dan fasilitas, dan faktor tenaga medis merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan di rawat jalan. Perawat merupakan tenaga medis yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit, karena pada hakekatnya pasien mencari pelayanan rawat jalan untuk mendapatkan konsultasi/pendapat dari petugas medis mengenai masalah kesehatannya yang disertai dengan tindakan pengobatan maupun tidak. (Sumarno & Agustiono, 2012).

Tidak efektifnya komunikasi yang terjalin antara perawat dan klien tentu akan

berdampak terhadap ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di RS Al Islam, yang tentu saja akan berdampak terhadap penurunan kepercayaan dan loyalitas klien sehingga bisa berdampak terhadap penurunan angka kunjungan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanafi & Richard (2012) dengan desain penelitian *Cross Sectional* dilaporkan adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan klien dengan ($p= 0,000$) sehingga dapat disimpulkan keterampilan komunikasi interpersonal perawat yang tinggi pasien akan memberikan kepuasan pada pasien. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Indriyanti (2012) yang menggunakan uji *spearman* dilaporkan adanya hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan.

Salah satu yang menjadi aspek penting dan mendasar dalam peningkatan mutu pelayanan adalah komunikasi efektif perawat yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan dipahami oleh penerima pesan. Keluhan dan berkomunikasi dengan efektif sangat penting dalam proses terjalinnya suatu hubungan (Pohan,2007). Dimensi hubungan antar manusia yang kurang baik dapat mengurangi kadar dimensi efektivitas dan dimensi kompetensi teknis dari layanan kesehatan yang diselenggarakan.

Komunikasi efektif merupakan dasar bagi terciptanya hubungan interpersonal antara perawat dan klien yang menjadi metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan (Watson,2008). Seni dalam keperawatan adalah kemampuan

untuk peduli kepada klien dengan fokus pada komunikasi untuk memahami respon emosional terhadap pengalamannya menjadi klien (Betcher, 2010). Berdasarkan fenomena diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara mendalam tentang pelaksanaan komunikasi efektif antara perawat dan klien di Instalasi Rawat Jalan RS Al Islam Bandung

KAJIAN LITERATUR

Komunikasi efektif terjadi apabila dalam komunikasi menghasilkan persamaan persepsi sehingga tidak menimbulkan multi tafsir dan multi interpretasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (Nasir, Muhith, Sajidin, Mubarak, 2009). Komunikasi

efektif didefinisikan sebagai proses dua arah pengiriman pesan dengan tepat dan benar yang dapat diterima dan dipahami oleh orang lain (Onong Uchana Effendy, 2011). Komunikasi efektif adalah penciptaan makna dalam komunikasi antara klien dan petugas kesehatan (Tubbs & Moss, 2000).

Dari pernyataan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi efektif adalah penciptaan makna dalam komunikasi sebagai suatu proses dua arah pengiriman pesan antara pembicara dan pendengar yang didalamnya terdapat interaksi saling bertukar informasi dengan hasil apa yang diucapkan oleh pembicara dan didengar oleh pendengar adalah sama. Komunikasi efektif mencakup bentuk komunikasi verbal dan komunikasi non verbal (Hardjana, 2003). Komunikasi verbal efektif mempunyai karakteristik jelas dan ringkas. Perbendaharaan katanya mudah dimengerti, mempunyai arti denotatif dan konotatif, intonasi mampu mempengaruhi isi pesan, kecepatan bicara yang memiliki tempo dan jeda yang tepat, serta ada unsur humor. Komunikasi nonverbal dapat disampaikan melalui beberapa cara yaitu penampilan fisik, sikap tubuh dan cara berjalan, ekspresi wajah, dan sentuhan. Kesesuaian antara komunikasi verbal dan nonverbal tentu akan berpengaruh terhadap kualitas isi pesan yang disampaikan.

Penelitian tentang komunikasi verbal dan nonverbal diantaranya penelitian Purwanto, Anggraeni & Heni (2014) yang menggunakan pendekatan *cross sectional* terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien sebesar ($r = 0,705$, $p = 0,000$), dari *level of significant* 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Adapun hasil penelitian Gunawan, Hidayah, Yulisetyaningrum (2015) menyatakan bahwa ada hubungan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien yang dirawat di Instalasi Perawatan Intensif.

Efektifitas komunikasi antarpribadi jika dijelaskan dari prespektif *The 5 inevitable of laws of effective communication* atau lima hukum komunikasi efektif meliputi lima aspek yang disingkat REACH yang meliputi *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*. Hal ini relevan dengan prinsip komunikasi antar pribadi yakni sebagai upaya meraih perhatian, pengakuan, cinta kasih, maupun penghargaan terhadap diri dari lingkungan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Sheldon et al (2006) yang menggunakan pendekatan *Grounded Theory* dengan tehnik *Focus Group Discussion* terhadap 30 orang partisipan perawat yang masing-masing dibagi kedalam 6 sesi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pandangan perawat yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan klien dan menemukan emosi negatif klien dan perawat sebagai faktor merugikan dalam kesuksesan berkomunikasi.

Penelitian Tay et al (2011) menunjukkan faktor –faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif adalah perawat, klien dan lingkungan. Faktor psikologis, faktor sosial seperti usia, jenis kelamin, latar belakang budaya baik itu etnis maupun bahasa, tingkatan kelas sosial, dan peran sosial berpengaruh dalam sebuah komunikasi (Suryani, 2014).

Karakteristik pasien adalah ciri khas yang dimiliki setiap pasien yang membedakannya dengan pasien lain yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pekerjaan, penghasilan dan status ekonomi, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan (Kusumapraja et al, 2013). Klien yang berkunjung ke Poliklinik Umum, bisa terdiri dari anak-anak sampai dengan dewasa dengan bermacam – macam jenis penyakit, sehingga komunikasi efektif perawat yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan dipahami oleh penerima pesan di Instalasi Rawat Jalan menjadi aspek penting dan mendasar dalam peningkatan mutu pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif. Sampel pada penelitian ini adalah perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Jalan. Metode pengumpulan data dengan teknik FGD (*Focus Group Discussion*) dengan menggunakan wawancara semi terstruktur kepada 9 orang perawat. Instrument / alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : pedoman wawancara, pedoman observasi, alat perekam gambar (*handycam*), dan alat perekam suara (*Digital Voice Recorder*). Analisa data dilakukan dengan pendekatan *Krueger*. Proses analisis dan penyajian hasil harus menggunakan analisis sistematik (*systematic analysis*), prosedur yang dapat dibuktikan (*verifiable procedures*) dan penyajian hasil yang tepat (*appropriate reporting*) *Krueger* (2000). Hal – hal penting yang harus diperhatikan dalam melakukan analisis data FGD adalah kata, konsistensi internal, frekuensi atau penekanan, intensitas, hal-hal spesifik, dan menemukan ide utama.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 10 desember 2016. Dari data informan yang sudah dikumpulkan, didapatkan 3 tema utama yaitu pelaksanaan komunikasi efektif di instalasi rawat jalan berjalan baik, masih adanya hambatan yang dirasakan perawat ketika melakukan

komunikasi efektif, dan pola komunikasi perawat-klien mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan.

Tema pertama terbagi menjadi 9 sub tema, diantaranya : membina hubungan saling percaya, professional dalam berkomunikasi dengan klien, peka terhadap respon klien, empati dalam berkomunikasi, bekal dengan ilmu dalam berkomunikasi, keramahmataman dalam berkomunikasi, 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam berkomunikasi dengan klien, kesabaran dalam berkomunikasi, tehnik komunikasi non-verbal sentuhan diperlukan dalam melakukan komunikasi.

Membina hubungan saling percaya adalah hal yang harus bisa dilakukan oleh perawat .

Salah satu dampak dari hambatan dalam berkomunikasi dengan klien adalah ketidakpuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa informan mengatakan bahwa klien yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan perawat bisa menyebabkan klien marah dan komplain baik itu diungkapkan secara langsung ataupun dituliskan di kotak saran.

Komunikasi merupakan peristiwa multi dimensi, multi faktorial, proses yang dinamis, kompleks, dan berkaitan erat dengan lingkungan yang menjadi tempat dari setiap individu tersebut berbagi pengalaman (Norouzinia et al, 2016). Dalam berbagai literatur, yang menjadi syarat atau hukum dari komunikasi efektif umumnya terdiri dari *respect, empathy, audible, clarity*, dan *humble* atau yang biasa disebut dengan *The five inevitable laws of effective communication* yang disingkat REACH (Suryadi,2011). Kelima syarat tersebut merupakan indikator penting bagi terciptanya komunikasi yang efektif, sehingga memungkinkan klien untuk dapat bekerjasama dengan petugas kesehatan, meningkatkan sttus fungsional dan psikologikal klien, dan meningkatkan kepuasan klien.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam melaksanakan komunikasi efektif dengan klien perawat harus memiliki kemampuan yang dapat menunjang sehingga

komunikasi bisa berjalan efektif. Hal tersebut terbagi dalam 9 sub tema yang sudah dirumuskan oleh peneliti. Salah satu yang menjadi topik paling dibahas oleh informan adalah bina *trust* atau membina hubungan saling percaya dengan klien.

Sebagai seorang perawat kita dituntut untuk selalu dapat bersikap profesional saat bertugas. Ada empat nilai profesional penting menurut Watson, 2008 yaitu (1) komitmen yang tinggi untuk melayani, (2) penghargaan atas harkat dan martabat klien/pasien, (3) komitmen terhadap pendidikan, dan (4) otonomi. Salah satu contoh profesionalisme yang ditunjukkan adalah saat menghadapi klien walaupun keadaan emosi perawat sedang kesal, lelah atau sedih perawat harus tetap memiliki komitmen tinggi untuk melayani dan memberikan yang terbaik. Hasil penelitian menyebutkan bahwa 7 orang informan menyatakan bahwa mereka seringkali menghadapi konflik emosional saat bertugas, namun demikian sebagai seorang perawat profesional hal tersebut harus dipisahkan antara pekerjaan dan masalah emosi. Perawat harus bisa meredam emosi dan mengesampingkan urusan pribadi saat bekerja.

Hal lain yang tidak kalah penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melakukan komunikasi adalah sikap empati. Empati merupakan sikap dan perilaku perawat untuk mau memperhatikan pasien (Kusminarti, 2013). Tiga dari sembilan informan yang mengikuti diskusi menyatakan bahwa dalam melakukan komunikasi dengan klien perawat harus memiliki sikap empati sehingga dapat terbina hubungan saling percaya antara perawat dan klien.

Bentuk komunikasi bisa berupa komunikasi verbal dan non verbal. Sentuhan merupakan bentuk komunikasi non verbal yang penting pada situasi emosional, meskipun begitu, sangat perlu bagi perawat untuk memahami siapa, kapan dan mengapa sentuhan dilakukan dikarenakan komunikasi non verbal ini mempunyai efek yang berlainan pada setiap individu. 4 orang informan dalam

penelitian ini menyatakan bahwa sentuhan merupakan bentuk komunikasi non verbal yang penting dalam menjalin hubungan dengan klien sehingga bisa menjadi lebih akrab. Sentuhan dapat menimbulkan arti yang lebih bermakna sehingga klien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keterampilan yang baik dalam berkomunikasi perlu dipelajari, dipraktekkan dan disempurnakan oleh semua perawat sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan jelas, singkat dan tepat dalam lingkungan yang serba cepat dan situasi yang tidak terprediksi, oleh karena itu diperlukan alat penunjang untuk menjamin kelancaran proses komunikasi tersebut. *Standard Operational Procedure* (SOP) mengenai cara melakukan komunikasi dengan klien belum ada di RS Al Islam Bandung, padahal SOP juga merupakan komponen yang penting dalam menunjang komunikasi yang efektif antara perawat-klien.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa 9 orang informan yang mengikuti diskusi mengalami hambatan dalam melakukan komunikasi efektif karena waktu yang terbatas. Beberapa informan menyebutkan bahwa masalah yang digali tidak bisa optimal karena waktu yang sebentar dan seringkali perawat menjadi buru-buru dalam memberikan informasi kepada klien. Selain itu klien juga seringkali menjadi marah hingga akhirnya *complain* karena perawat terlalu lama berdiskusi dengan klien lainnya. Tentu saja hal tersebut akan berdampak kepada ketidakpuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan.

Beberapa informan juga menyatakan karena waktu yang terbatas terkadang penyampaian informasi pun menjadi terburu-buru sehingga isi dari pesan yang disampaikan perawat menjadi kurang jelas.

Hal tersebut diatas tentu tidak sesuai dengan salah satu hukum komunikasi efektif yang disampaikan oleh Suranto (2011). *Clarity* memiliki makna bahwa pesan yang disampaikan harus jelas dan tidak menimbulkan multi interpretasi atau

berbagai tafsir yang beralainan, karena ketidakjelasan dari isi pesan yang disampaikan perawat dapat berdampak pada kesalahfahaman yang dapat menurunkan kepuasan klien dan menurunkan kualitas dari penyedia pelayanan kesehatan.

Faktor budaya, bahasa dan kesabaran diperlukan ketika berkomunikasi dengan klien yang sudah lanjut usia. Penelitian yang dilakukan oleh Callinan & Brandt (2015) menyebutkan bahwa hambatan perawat dalam berkomunikasi dengan orang lanjut usia dikarenakan adanya gangguan kognitif, oleh karena itu dibutuhkan teknik berkomunikasi yang sesuai dengan keadaan mereka seperti menggunakan bahasa yang sederhana dan berbicara dengan perlahan-lahan.

Tingkat kepuasan atas pelayanan tindakan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat terhadap klien dapat terlihat dari cara perawat melakukan komunikasi dengan klien.

Hasil penelitian Hanafi & Richard (2012) ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap penurunan angka kunjungan di RS Al Islam padahal pihak penyedia pelayanan perlu mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

PENUTUP

Penelitian ini telah dilakukan pada 9 orang informan yaitu perawat yang bekerja di Instalasi rawat jalan. Penelitian untuk mengetahui persepsi perawat terhadap komunikasi efektif di Instalasi Rawat Jalan Klinik Utama Al Islam Bandung. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat 3 tema utama yaitu pelaksanaan komunikasi efektif di instalasi rawat jalan berjalan baik, masih adanya hambatan yang dirasakan perawat ketika melakukan komunikasi efektif, pola komunikasi perawat-klien mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan. Tema ketiga adalah adanya hambatan yang dirasakan perawat ketika melakukan

komunikasi efektif. Tema keempat yang diidentifikasi oleh peneliti adalah pola komunikasi klien – perawat mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan.

Saran bagi Institusi Rumah Sakit dan Perawat diharapkan agar perawat lebih meningkatkan keterampilan mengenai komunikasi efektif, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Selain hal itu disarankan juga bagi pihak Klinik Utama untuk membuat SOP mengenai komunikasi dengan klien yang dapat menunjang kelancaran pemberian asuhan keperawatan.

REFERENSI

- Betcher, DK. (2010). Elephant in the Room Project: Improving Caring Efficacy through Effective and Compassionate Communication with Palliative Care Patients. *MEDSURG Nursing Vol. 19/No. 2*
- Callinan & Brandt. (2015). Tackling Communication Barriers Between Long-Term Care Facility and Emergency Department Transfers to Improve Medication Safety in Older Adults. *J Gerontol Nurs. 2015 Jul;41(7):8-13. doi: 10.3928/00989134-20150616-04.*
- Gunawan, et al (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Verbal dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Perawatan Intensif Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus. *Jurnal Vol.6/No 2*
- Hanafi, I., & Richard, SD. (2012). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal STIKES Vol. 5/No. 2.*
- Hardjana, A. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Kanisius, h. 22

- Indriyanti, D D. (2012). Hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru di puskesmas Sukodono Sidoarjo. *Medica Majapahit*. Vol 4. No. 1
- J Meolong, Lexy. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda karya Offset
- Krueger, N. F. Reilly, M. D. Carsrud, A. L. (2000). Competing models of Entrepreneurial Intentions. *Journal of Business Venturing*, 411– 432.
- Kusminarti, R. (2013). Persepsi Tentang Profesionalisme, Komunikasi, Motivasi kerja, lingkungan Kerja Dan Kinerja Perawat. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 14, No. 2*
- Kusumapraja, R., Suandewi, NPA., & Germas, A. (2013). Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan karakteristik pasien dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1*
- Nasir, Muhith, Sajidin & Mubarak. (2009). *Komunikasi dalam keperawatan: teori dan aplikasi*, Jakarta: Salemba Medika
- Norouzinia, R., Aghabarari, M., Shiri, M., Kaiimi, M., & Samami, E. (2016). Communication Barriers Perceived by Nurses and Patients. *Global Journal of Health Science; Vol. 8, No. 6; 2016 ISSN 1916-9736 E-ISSN 1916-9744 Published by Canadian Center of Science and Education*
- Onong Uchana Effendy. (2011). *Komunikasi Teori dan Praktek*. Rosda Karya : Bandung.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku
- Purwanto, D., Anggraeni, T., Heni S, SS. (2014). Hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia Vol. 7, No. 2*
- Sheldon, L.K., Barret, R&Ellington, L. (2006). Difficult Communication In Nursing. *Journal Of Nursing Scholarship, 38 (2)*, 141-147.
- Suranto AW. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryadi,E. (2011). Modul Kewirausahaan.
- Suryani. (2014). *Komunikasi Terapeutik : Teori & Praktik, Ed. 2*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sumarno & Agustiono, B. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap diRumah Sakit ST. Elisabeth Semarang*.jurnal.online.www.kopertis6.or.idv
- Tay, LH., Ang, E., & Hegney, D. (2011). Nurses' perceptions of the barriers effective communication with inpatient cancer adults in Singapore. *Journal Of Clinical Nursing, 21*, 2647–2658.
- L. Tubbs, Stewart & Sylvia Moss. (2000). *Human Communication, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2000*
- Watson, J. (2007). Theory of Human Caring, Danish Clinical Nursing. *Journal.Availablefromwww.uchsc.edu/nursing/caring*. Diakses pada tanggal 5 januari 2011.

Watson, J. (2008). *Assesing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*. Available from: <http://books.google.co.id/>. Diakses pada tanggal 5 januari 2011.

mengikuti pendidikan program Doktor di Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran

BIODATA PENULIS

Mutiara Syagitta adalah Alumnus S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran yang sedang mengikuti program profesi (Ners) tahun ajaran 2016-2017.

Aat Sriati, S.Kp., M.Si., CH., CHt., lahir di Kuningan, 8 Oktober 1970. Menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan di Fakultas

Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia tahun 1994 dan melanjutkan studi di Program Pascasarjana Unpad dengan peminatan Psikologi

Perkembangan dan lulus 2008. Penulis menjadi staf pengajar di Fakultas Keperawatan Unpad sejak 1996 pada Bagian Keperawatan Jiwa dan saat ini penulis menjabat sebagai Kepala Departemen Keperawatan, jiwa serta telah beberapa kali diundang untuk menjadi pembicara/pemakalah untuk keilmuan keperawatan Jiwa. Prestasi lain yang dimiliki oleh penulis adalah mendapatkan Certifiet hypnotis & Hypnotherapy from IBH, Certifiet NLP dari NFNLP USA, Certifiet EFT dari Indonesia, dan Certifiet Quntum Thouch dari Indonesia.

Nita Fitria, S.Kp., M.Kes., lahir di Bandung, 13 Oktober 1975.

Menyelesaikan pendidikan S-1 Keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Unpad pada tahun 1999 dan merampungkan pendidikan Magister Kesehatan di Program Studi Ilmu Kedokteran Dasar, Ilmu Fisiologi dan Kesehatan Olahraga, Unpad pada tahun 2005. Penulis mengawali kariernya sebagai staf pengajar di Akper Pemda Kabupaten Sumedang dan beberapa institusi keperawatan sejak tahun 2000 hingga 2007. Kini, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Padjadjaran telah menjadi tempatnya berbagi ilmu dengan para calon perawat Indonesia. Saat ini penulis sedang