

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. DeVito (2005: 259-260) mengatakan bahwa dalam berkomunikasi interpersonal, komunikator harus bersikap terbuka dan jujur dengan individu yang diajaknya untuk berinteraksi. Harapan pasien terhadap tenaga kesehatan mengenai keterbukaan tenaga kesehatan telah terpuaskan dan telah terjadi sesuai dengan harapan mereka. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Hermina Bekasi memandang bahwa tenaga kesehatan sudah bersikap terbuka dengan apa yang mereka sampaikan mengenai kesehatan pasien, aturan rumah sakit ataupun pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pasien serta saran dan kritik dari pasien.
2. Menurut Henry Backrack (DeVito, 2005: 260) empati merupakan kemampuan seseorang dalam mengetahui apa yang sedang dialami oleh orang lain pada saat tertentu. Menurut hasil penelitian, tenaga kesehatan hanya sedikit menunjukkan empati mereka kepada pasien. Harapan mengenai tindakan nyata tenaga kesehatan yang berempati kepada pasien belum begitu dirasakan oleh pasien. Tenaga kesehatan hanya sebatas merasa dan mengungkapkan namun belum menunjukkan tindakan nyata atas empatinya.
3. DeVito (2005: 261-262) menjelaskan terdapat dukungan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien mengenai kesehatan mereka. Dukungan tersebut dapat dilihat dengan adanya pandangan terbuka tenaga kesehatan kepada pasien dan sikap deskriptif yaitu mencoba menjelaskan detail kesehatan pasien, bersikap terbuka dan berterus terang dengan pasien, serta mau mendengarkan pasien. Harapan mengenai sikap mendukung sendiri sudah cukup dirasakan oleh pasien dan terjadi sesuai dengan harapan mereka yang membuat

pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

4. Sikap positif yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien yaitu suatu bentuk komunikasi yang positif agar pasien menjadi lebih tenang, berpikiran positif akan penyakitnya, dan berpikiran untuk cepat sembuh. Menurut hasil penelitian, sikap positif tenaga kesehatan sudah cukup pasien rasakan atau sudah cukup terpenuhi sesuai dengan harapan mereka bukan dengan memberikan komentar negatif kepada pasien. Sehingga pasien merasa cukup puas atas sikap positif tenaga kesehatan tersebut.
5. Kesetaraan terlihat dari tenaga kesehatan dan pasien dalam melakukan komunikasi interpersonal tanpa membeda-bedakan. Kesetaraan tersebut sudah cukup pasien rasakan dari tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan sudah bersikap selayaknya dan sesuai dengan porsinya serta tidak membeda-bedakan.
6. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana diketahui t hitung sebesar 17,840 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Hermina Bekasi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Bagi tenaga kesehatan Rumah Sakit Hermina Bekasi
Melalui penelitian ini diharapkan tenaga kesehatan dapat lebih berempati terhadap pasien serta memberikan jaminan pelayanan kesehatan berupa keprofesionalan dan sikap ramah kepada pasien, sehingga pasien akan percaya terhadap pengobatan di Rumah Sakit Hermina Bekasi. Sikap empati perlu ditingkatkan karena pasien merasa tenaga kesehatan tidak memahami apa yang pasien rasakan.