

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian



Gambar 4.1 Rumah Sakit Siti Miriam Lawang – Kab. Malang
Sumber : Google.com

Penelitian ini dikakukan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, yaitu sebuah fasilitas layanan kesehatan yang mulai dioperasikan pada tanggal 6 Februari 1973 sebagai Rumah Bersalin/BKIA/Poliklinik, pada tahun 2008 Rumah Bersalin/BKIA mendapatkan izin menjadi Rumah Sakit Khusus yaitu Rumah Sakit Bersalin Siti Miriam. Dan pada tanggal 19 Maret 2014 diresmikan menjadi Rumah Sakit Umum Siti Miriam. RS Siti Miriam berlokasi di JL. dr. Wahidin no 101 Lawang, Malang. Dengan email sitimiriamrs@gmail.com.

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

“Menjadi tanda pelayanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien, berbelas kasih dan professional agar tercipta martabat manusia yang seutuhnya.”

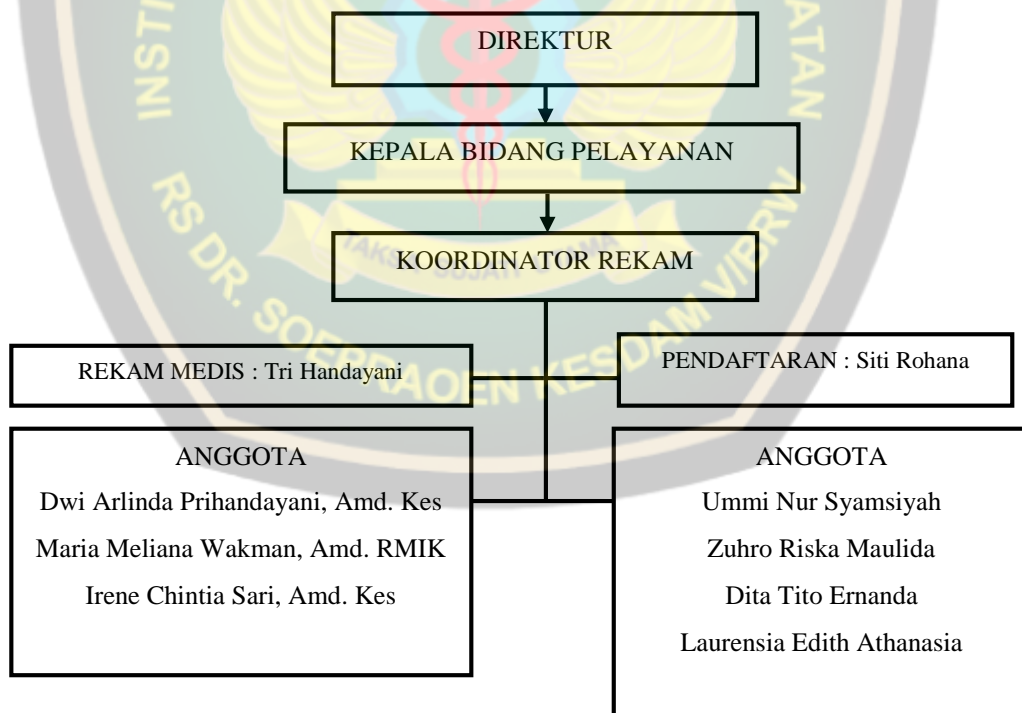
Misi:

- a. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, berbelas kasih sejalan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta kebutuhan masyarakat.

- b. Mengembangkan Rumah Sakit yang menghormati dan menjunjung tinggi hak hidup manusia.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan kepada yang lemah dan menderita, menghormati martabat pribadi manusia, tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan ataupun kedudukan social.
- d. Memberikan pendampingan kasih terhadap pasien.

4.2 Profil Rekam Medis

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya struktur Organisasi bagian Rekam Medik Rumah Sakit Siti Miriam Lawang di pimpin oleh direktur yang dibantu oleh kepala pada bidang pelayanan medis kemudian koordinator rekam medis yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan anggotanya. Berikut hasil Analisa Struktur Organisasi Bagian Rekam Medis.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bagian Rekam Medik

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Karakteristik dari Responden

a. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

USIA	JUMLAH	PRESENTASE
Remaja (12 - 25 Tahun)	21	24%
Dewasa (26-45 Tahun)	43	50%
Lansia (46-6 Tahun)	22	26%
JUMLAH	86	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan usia diatas, dari 86 responden, yang berusia remaja sebanyak 21 orang atau 24%, usia dewasa sebanyak 43 orang atau 50%, usia lansia sebanyak 22 orang atau 26%. Dari hasil tabel diatas diperoleh bahwa mayoritas responden dewasa sebanyak 43 orang atau 50%, sedangkan minoritas responden berusia remaja sebanyak 22 orang atau 26%.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PRENSENTASE
Pendidikan Dasar (SD-SMP)	29	34%
Pendidikan Menengah(SMA/SMK)	34	40%
Pendididkan Tinggi(D3-S1)	23	27%
JUMLAH	86	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diatas, dari 86 responden, tingkat pendidikan dasar sebanyak 29 orang atau 34%, tingkat pendidikan menengah sebanyak 34 orang atau 40%, tingkat pendidikan tinggi sebanyak 23 orang atau 27%. Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan lulusan pendidikan menengah yaitu sebanyak 34 orang atau 40%, sedangkan minoritas responden merupakan lulusan pendidikan tinggi sebanyak 23 orang atau 27%.

4.3.2 Rekapitulasi Frekuensi Komunikasi Efektif Prinsip *REACH*.

Berdasarkan pada pengumpulan data pelaksanaan komunikasi efektif PMIK kepada pasien di pendaftaran rawat jalan, maka perhitungan manual sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rekapitulasi Frekuensi Penerapan Komunikasi Efektif

PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF	FREKUENSI (N = 86)	PERSENTASE (%)
<i>Respect</i>		
Tidak pernah dilakukan	0	0%
Kadang dilakukan	6	7%
Sering Dilakukan	21	24%
Selalu Dilakukan	59	69%
Total	86	100%
<i>Empathy</i>		
Tidak pernah dilakukan	0	0%
Kadang dilakukan	2	2%
Sering Dilakukan	38	44%
Selalu Dilakukan	46	54%
Total	86	100%
<i>Audible</i>		
Tidak pernah dilakukan	0	0%
Kadang dilakukan	1	1%
Sering Dilakukan	34	40%
Selalu Dilakukan	51	59%
Total	86	100%
<i>Clarity</i>		
Tidak pernah dilakukan	0	0%
Kadang dilakukan	2	2%
Sering Dilakukan	53	62%
Selalu Dilakukan	31	36%
Total	86	100%
<i>Humble</i>		
Tidak pernah dilakukan	0	0%
Kadang dilakukan	1	1%
Sering Dilakukan	33	38%
Selalu Dilakukan	52	61%
Total	86	100%

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.3 rekapitulasi frekuensi penerapan komunikasi efektif di rumah sakit Siti Miriam Lawang, maka didapatkan hasil pada prinsip *respect* skor yang paling banyak adalah “selalu dilakukan” dengan persentase 69% atau sebanyak 59 pasien. Prinsip *empathy* skor yang paling banyak adalah “selalu dilakukan” dengan persentase 54% atau sebanyak 46 pasien. Prinsip *audible* skor yang paling banyak adalah “selalu dilakukan” dengan persentase 59% atau sebanyak 51 pasien. Prinsip *clarity* skor yang paling banyak adalah “sering dilakukan” dengan persentase 62% atau sebanyak 53 pasien. Prinsip *humble* skor yang paling banyak adalah “selalu dilakukan” dengan persentase 61% atau sebanyak 52 pasien. Berdasarkan hasil dapat disimpulkan prinsip tertinggi yaitu *respect* mendapat skor “selalu dilakukan” sebanyak 59 atau (69%), sedangkan prinsip terendah yaitu *clarity* mendapat skor “sering dilakukan” sebanyak 53 atau 62%.

4.3.3 Rekapitulasi Data Kepuasan Pasien RS Siti Miriam Lawang

Berdasarkan pada pengumpulan data kepuasan pasien terhadap komunikasi PMIK di unit rawat jalan, maka perhitungan manual sebagai berikut:

Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Siti Miriam

Kepuasan pasien	Frekuensi (n = 86)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Cukup Puas	38	44%
Puas	48	56%
Total	86	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 rekapitulasi kepuasan pasien dapat diketahui bahwa distribusi pelaksanaan frekuensi tentang kepuasan pasien ditemukan hasil yang merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan petugas tentang penerapan komunikasi efektif sebanyak 48 pasien atau sebesar (56%).

4.3.4 Hubungan Komunikasi Efektif prinsip (*REACH*) terhadap Kepuasan Pasien

- a. Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip *Respect* (menghormati) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Siti Miriam Lawang

Tabel 4.5 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip *Respect*

		Kepuasan		Total
		Cukup Puas	Puas	
Respect	Sering Dilakukan	16	8	24
	Selalu Dilakukan	26	36	62
Total		42	44	86

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisa tabel 4.5 distribusi koefisien kontingensi prinsip *respect* diatas menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *respect* yang selalu dilakukan petugas ada sebanyak 36 pasien merasa puas, sedangkan sebagian kecil prinsip *respect* yang sering dilakukan petugas ada sebanyak 8 pasien merasa puas.

Tabel 4.6 Uji *Chi square* Prinsip *Respect* terhadap Kepuasan Pasien

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4.235 ^a	1	.040		
Continuity Correction ^b	3.303	1	.069		
Likelihood Ratio	4.292	1	.038		
Fisher's Exact Test				.055	.034
Linear-by-Linear Association	4.186	1	.041		
N of Valid Cases	86				

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.6 uji *chi square* prinsip *respect* diatas data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS V16 Uji *Chi square* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,040, sehingga nilai p value 0,040 < nilai α = 0,05 diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *respect* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Siti Miriam Lawang.

b. Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip *Empathy* (peduli) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Siti Miriam Lawang

Tabel 4.7 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip *Empathy*

		Kepuasan		Total
		Cukup Puas	Puas	
Empathy	Kadang Dilakukan	1	0	1
	Sering Dilakukan	24	15	39
	Selalu Dilakukan	17	29	46
Total		42	44	86

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisa tabel 4.7 distribusi koefisien kontingensi prinsip *empathy* diatas menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *empathy* yang selalu dilakukan petugas ada sebanyak 29 pasien merasa puas, sedangkan sebagian kecil prinsip *empathy* yang kadang dilakukan petugas ada sebanyak 1 pasien merasa cukup puas.

Tabel 4.8 Uji *Chi square* Prinsip *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.164 ^a	2	.046
Likelihood Ratio	6.602	2	.037
Linear-by-Linear Association	6.025	1	.014
N of Valid Cases	86		

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 uji *chi square* prinsip *empathy* diatas data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS V16 Uji *Chi square* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,046, sehingga nilai p value $0,046 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Siti Miriam Lawang.

- c. Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip *Audible* (dapat didengar) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Siti Miriam Lawang

Tabel 4.9 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip *Audible*

		Kepuasan		Total
		Cukup Puas	Puas	
Audible	Sering Dilakukan	23	12	35
	Selalu Dilakukan	19	32	51
Total		42	44	86

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisa tabel 4.9 distribusi koefisien kontingensi prinsip *audible* diatas menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *audible* yang selalu dilakukan petugas ada sebanyak 32 pasien merasa puas, sedangkan sebagian kecil prinsip *audible* yang sering dilakukan petugas ada sebanyak 12 pasien merasa puas.

Tabel 4.10 Uji *Chi square* Prinsip *Audible* terhadap Kepuasan Pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.728 ^a	1	.009		
Continuity Correction ^b	5.637	1	.018		
Likelihood Ratio	6.820	1	.009		
Fisher's Exact Test				.015	.009
Linear-by-Linear Association	6.650	1	.010		
N of Valid Cases	86				

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 uji *chi square* prinsip *audible* diatas data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS V16 Uji *Chi square* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,009, sehingga nilai p value $0,009 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *audible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Siti Miriam Lawang.

- d. Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip *Clarity* (jelas) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Siti Miriam Lawang

Tabel 4.11 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip *Clarity*

		Kepuasan		Total
		Cukup Puas	Puas	
Clarity	Kadang Dilakukan	2	0	2
	Sering Dilakukan	30	23	53
	Selalu Dilakukan	10	21	31
Total		42	44	86

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisa tabel 4.11 distribusi koefisien kontingensi prinsip *clarity* diatas menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *clarity* yang sering dilakukan petugas ada sebanyak 30 pasien merasa cukup puas, sedangkan sebagian kecil prinsip *clarity* yang kadang dilakukan petugas ada sebanyak 2 pasien merasa cukup puas.

Tabel 4.12 Uji *Chi square* Prinsip *Clarity* terhadap Kepuasan Pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.785 ^a	2	.034
Likelihood Ratio	7.643	2	.022
Linear-by-Linear Association	6.470	1	.011
N of Valid Cases	86		

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.12 uji *chi square* prinsip *clarity* diatas data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS V16 Uji *Chi square* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,034, sehingga nilai p value $0,034 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *clarity* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Siti Miriam Lawang.

- e. Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip *Humble* (rendah hati) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Siti Miriam Lawang

Tabel 4.13 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip *Humble*

	Kepuasan		Total
	Cukup Puas	Puas	
Humble Sering Dilakukan	23	11	34
Selalu Dilakukan	19	33	52
Total	42	44	86

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisa tabel 4.13 distribusi koefisien kontingensi prinsip *humble* diatas menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *humble* yang selalu dilakukan petugas ada sebanyak 33 pasien merasa puas, sedangkan sebagian kecil prinsip *humble* yang sering dilakukan petugas ada sebanyak 11 pasien merasa puas.

Tabel 4.14 Uji *Chi square* Prinsip *Humble* terhadap Kepuasan Pasien

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.962 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.766	1	.009		
Likelihood Ratio	8.098	1	.004		
Fisher's Exact Test				.008	.004
Linear-by-Linear Association	7.870	1	.005		
N of Valid Cases	86				

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.14 uji *chi square* prinsip *humble* diatas data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS V16 Uji *Chi square* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,005, sehingga nilai p value $0,005 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *humble* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Siti Miriam Lawang.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Prinsip *Respect* (menghormati)

Berdasarkan hasil analisa penerapan komunikasi efektif PMIK kepada pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 59 pasien menilai bahwa petugas selalu melakukan prinsip *respect* di RS Siti Miriam dengan presentase 69% pada prinsip *respect*. Sedangkan peneliti terdahulu dari penelitian menurut Popo *et al.*, (2021), prinsip *respect* 57,5% atau sering dilakukan.

Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Peneliti berpendapat bahwa berkomunikasi tentunya harus menjunjung nilai-nilai yang ada di dalamnya agar menciptakan kesan yang baik antar komunikasi salah satunya prinsip *respect* atau menghormati antar sesama baik ke orang yang lebih tua ataupun muda, baiknya di RS Siti Miriam Lawang tetap mempertahankan nilai dari prinsip *respect* agar pasien merasa dihargai ketika berkunjung sehingga pasien berpeluang untuk memilih kembali berobat ke rumah sakit yang sama suatu hari nanti.

4.4.2 Prinsip *Empathy* (Peduli)

Berdasarkan hasil analisa penerapan komunikasi efektif PMIK kepada pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 46 pasien menilai bahwa petugas selalu melakukan prinsip *empathy* di RS Siti Miriam dengan presentase 54% pada prinsip *empathy*. Peneliti terdahulu dari penelitian menurut Popo *et al.*, (2021) prinsip *empathy* 65% atau selalu dilakukan.

Menurut Bonaraja (2021), Prinsip komunikasi efektif ini merupakan penempatan diri individu pada situasi atau kondisi yang sedang dihadapi orang lain. Kata lainnya, seseorang memiliki kemampuan untuk bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain. Saat menerapkan prinsip empati dalam berkomunikasi, individu harus bisa menempatkan diri sebagai pendengar yang baik.

Peneliti berpendapat bahwa berkomunikasi tentunya harus menjunjung nilai-nilai yang ada di dalamnya agar menciptakan kesan yang baik antar komunikannya salah satunya prinsip *empathy* atau rasa kepedulian antar sesama. baiknya di RS Siti Miriam Lawang tetap mempertahankan nilai dari prinsip *empathy*, sikap peduli yang diberikan kepada pasien akan menjadi suatu contoh dan keteladanan yang baik untuk orang lain, sehingga ini bisa mempengaruhi pikiran orang lain untuk melakukan kebaikan yang sama.

4.4.3 Prinsip *Audible* (dapat didengar)

Berdasarkan hasil analisa penerapan komunikasi efektif PMIK kepada pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 51 pasien menilai bahwa petugas selalu melakukan prinsip *audible* di RS Siti Miriam dengan presentase 59% pada prinsip *audible*. Peneliti terdahulu dari penelitian menurut Popo *et al.*, (2021), prinsip *audible* 60% atau selalu dilakukan.

Menurut Bonaraja (2021), pesan yang disampaikan dalam komunikasi harus mampu didengarkan dan dimengerti dengan mudah. Caranya, yakni membuat pesan yang mudah dipahami lawan bicara, gunakan bahasa yang mudah dimengerti, sampaikan hal penting langsung pada inti persoalan, gunakan bentuk komunikasi nonverbal yang mudah dibaca lawan bicara, serta gunakan contoh untuk mempermudah pemahaman pesan.

Peneliti berpendapat bahwa berkomunikasi tentunya harus menjunjung nilai-nilai yang ada di dalamnya agar menciptakan kesan yang baik antar komunikannya salah satunya prinsip *audible* atau kemudahan dalam mengerti pesan atau komunikasi antar sesama. baiknya di RS Siti Miriam Lawang tetap mempertahankan nilai dari prinsip *audible*, sehingga jika pesan dapat dimengerti dengan baik kita bisa menghemat waktu dalam berkomunikasi serta menciptakan kesan pertama yang baik kepada pasien.

4.4.4 Prinsip *Clarity* (Jelas)

Berdasarkan hasil analisa penerapan komunikasi efektif PMIK kepada pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 53 pasien menilai bahwa petugas sering

melakukan prinsip *clarity* di RS Siti Miriam dengan presentase 62% pada prinsip *clarity*. Peneliti terdahulu dari penelitian menurut Popo *et al.*, (2021), prinsip *clarity* 60% atau selalu dilakukan.

Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut Bonaraja (2021), pesan yang disampaikan harus jelas, supaya tidak menimbulkan kesalahpahaman antara komunikator dan komunikan. Supaya mencapai kesamaan makna dalam komunikasi efektif, ada baiknya untuk menanyakan dan memastikan tujuan serta pesan yang jelas.

Peneliti berpendapat di RS Siti Miriam Lawang harus meningkatkan nilai dari prinsip *clarity* agar pasien mampu memahami dengan jelas informasi yang didapatkan dan tidak terjadi kekeliruan.

4.4.5 Prinsip *Humble* (Rendah Hati)

Berdasarkan hasil analisa penerapan komunikasi efektif PMIK kepada pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 52 pasien menilai bahwa petugas selalu melakukan prinsip *humble* di RS Siti Miriam dengan presentase 61% pada prinsip *humble*. Peneliti terdahulu dari penelitian menurut Popo *et al.*, (2021), prinsip *humble* 67,5% atau selalu dilakukan.

Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut Bonaraja (2021), Sikap ini ada kaitan dengan hukum pertama yaitu membangun rasa menghargai orang lain. *Humble* dibarengi dengan sikap terbuka dengan kritik dan saran, tidak memandang rendah orang lain, memaafkan, berani mengakui kesalahan, dan penuh pengendalian diri.

Dari hasil penelitian kali ini peneliti berpendapat di RS Siti Miriam Lawang sudah baik untuk tetap mempertahankan nilai dari prinsip *humble* agar memperkuat hubungan dengan pasien. Mempunyai sikap yang *humble* bisa membuat orang tersebut menyebarkan kasih sayang juga empati kepada orang lain. Sehingga hubungan yang baik pun tercipta.

4.4.6 Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip (*REACH*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* diperoleh bahwa prinsip *respect* diperoleh nilai 0,040 yang diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *respect* terhadap kepuasan pasien. Prinsip *empathy* diperoleh nilai 0,046, yang diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *empathy* terhadap kepuasan pasien. Prinsip *audible* diperoleh hasil 0,009 yang diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *audible* terhadap kepuasan pasien. Prinsip *clarity* diperoleh nilai 0,034 yang diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *clarity* terhadap kepuasan pasien. Prinsip *humble* diperoleh hasil 0,005 yang diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *humble* terhadap kepuasan pasien.

Menurut peneliti jika bentuk komunikasi perekam rekam medis kurang baik, seperti kurang ramah, kurang informasi, dan lain-lain, mau tidak mau akan mempengaruhi citra pelayanan rumah sakit. Dibandingkan dengan pelayanan rekam medis yang memberikan komunikasi baik, jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan mempengaruhi kesan pasien untuk kembali ke rumah sakit.