

**HUBUNGAN KOMUNIKASI DOKTER DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
(RSU) ANUTAPURA PALU**

Muhammad Ryman Napirah, Herawanto, Yuditha Apriliana Windasari*

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Tadulako.

**e-Mail Korespondensi: yudithaaprilianawindasari@yahoo.com*

ABSTRAK

Komunikasi kesehatan antara dokter dan pasien adalah proses komunikasi yang melibatkan pesan kesehatan, unsur-unsur atau peserta komunikasi yang menunjang kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi dokter dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional studi*. Jumlah sampel yaitu 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling*. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,004$), dan tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dokter dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,365$). Sebaiknya dokter dapat memperhatikan ucapan yang jelas, intonasi suara, dan perbendaharaan kata agar dapat dipahami oleh pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Verbal, Nonverbal Dokter, Kepuasan Pasien

A. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang ^[1].

Komunikasi kesehatan antara dokter dan pasien adalah proses komunikasi yang melibatkan pesan kesehatan, unsur-unsur atau peserta komunikasi. Komunikasi yang dibangun dengan baik antara dokter dan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dokter dalam memberikan upaya pelayanan medis. Sebaliknya, ketidakberhasilan dokter terhadap masalah medis jika dikomunikasikan dengan baik tidak akan menimbulkan perselisihan ^[2].

Survei global terbaru yang dilakukan di tujuh Negara yaitu Inggris, Jerman, Itali, Korea, Meksiko, Spanyol, dan Finlandia mengungkapkan bahwa komunikasi efektif dokter dengan pasien adalah kunci pada perawatan dan diagnosis yang akurat dan lebih awal pada pasien nyeri saraf. Menurut kesimpulan yang dirangkum oleh *American Society of Internal Medicine*, komunikasi yang baik ternyata berhasil menurunkan angka keluhan dan tuntutan hukum terhadap dokter. Sebagian pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan dokter tersebut kurang namun karena mereka merasa kurang diperhatikan. Dokter hendaknya bersedia mendengarkan dengan baik dan tidak menunjukkan sikap tergesa-gesa ^[3].

Data dari RSUD Anutapura tahun 2014 mengenai total pengunjung di semua ruang rawat inap pada bulan Oktober yaitu sebanyak 334 orang, bulan November sebanyak 294 orang, dan pada bulan Desember menurun menjadi 289 orang. Salah satu yang menyebabkan menurunnya jumlah pengunjung di ruang rawat inap yaitu karena kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter. Studi pendahuluan peneliti pada bulan Januari 2015 di ruangan Rajawali, VIP 5, kelas 3 dari 5 orang pasien tidak ada yang merasa puas dengan komunikasi dokter, dan hasil wawancara dari pasien menyatakan bahwa tidak semua dokter sama dalam berkomunikasi.

Terkait komunikasi verbal dokter, pasien yang diberikan informasi upaya pencegahan masih merasa kurang jelas terhadap penyakitnya. Sedangkan pada komunikasi nonverbal dokter, pasien mengatakan bahwa mimik muka dokter tegang dan tergesa-gesa dalam pemeriksaan. Diperkuat oleh hasil observasi dari peneliti terhadap salah satu dokter dalam menyampaikan informasi terhadap pasien (penyakit tidak menular) menggunakan masker sehingga penyampaian informasi kurang jelas didengar dan dipahami oleh pasien. Terkait dengan masalah komunikasi dokter terhadap pasien, harapan pasien agar dokter dapat lebih jelas dalam menyampaikan informasi. Komunikasi dokter dengan pasien hanya berkisar selama \pm 5 menit, dan jumlah kunjungan dokter satu atau dua kali dalam sehari.

Sebelum dokter berkomunikasi dengan pasien, tindakan yang dilakukan dokter adalah menanyakan kepada

perawat mengenai status pasien kemudian memeriksa pasien, selanjutnya menanyakan keadaan pasien dan meninggalkan ruangan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Hubungan Komunikasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik yaitu melakukan analisis hubungan antar variabel dengan pengujian hipotesis menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian *cross sectional* merupakan desain penelitian yang mempelajari hubungan variabel dependen dan independen dengan cara mengamati variabel dependen dan independen pada populasi tunggal, pada suatu waktu periode, pada suatu waktu periode. Penelitian ini dilaksanakan di unit rawat inap RSU Anutapura Palu pada tanggal 29 Mei sampai dengan 13 Juni 2015 dengan populasi seluruh pasien di unit rawat inap yaitu 278 orang. Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus *Lamshow* yang berjumlah 97 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Proportional Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data primer yakni data hasil penelitian yang diperoleh secara langsung dari responden melalui teknik pengisian kuesioner dan melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian, serta data

sekunder yakni data yang diperoleh dari RSU Anutapura Palu.

C. HASIL PENELITIAN

Hubungan Komunikasi Verbal Dokter dengan Kepuasan Pasien

Pada komunikasi verbal dokter yang kurang baik, lebih banyak pasien yang tidak puas sebesar 72,5%, dibandingkan pasien yang puas sebesar 27,5%, sedangkan komunikasi verbal dokter yang baik lebih banyak terdapat pasien yang puas sebesar 58,7%, dibandingkan pasien yang tidak puas sebesar 41,3%.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $\rho = 0,004 \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Anutapura Palu.

Hubungan Komunikasi Nonverbal Dokter dengan Kepuasan Pasien

Pada komunikasi nonverbal dokter yang kurang baik, lebih banyak terdapat pasien yang tidak puas sebesar 64,9%, dibandingkan pasien yang puas sebesar 35,1%, sedangkan komunikasi nonverbal dokter yang baik lebih banyak terdapat pasien yang tidak puas sebesar 53,3%, dibandingkan pasien yang puas sebesar 46,7%.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap komunikasi nonverbal dokter dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $\rho = 0,365 \geq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini diterima, artinya bahwa tidak ada

hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu.

Tabel; Hubungan Komunikasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Anutapura Palu

Komunikasi Dokter	Kepuasan Pasien				Jumlah		(p)
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Komunikasi Verbal							
Kurang Baik	37	72,5	14	27,5	51	100	(0,004)
Baik	19	41,3	27	58,7	46	100	
Total	56	57,7	41	42,3	97	100	
Komunikasi Nonverbal							
Kurang Baik	24	64,9	13	35,1	37	100	(0,365)
Baik	32	53,3	28	46,7	60	100	
Total	56	57,7	41	42,3	97	100	

Sumber: Data Primer, 2015

D. PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi Verbal Dokter dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol verbal bahasa merupakan pencapaian manusia yang paling impresif. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih^[4].

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada komunikasi verbal dokter yang kurang baik, lebih banyak pasien yang tidak puas dibandingkan pasien yang puas, sedangkan komunikasi verbal dokter yang baik lebih banyak terdapat pasien yang puas sebesar dibandingkan pasien yang tidak puas. Hal ini karena harapan pasien dalam pelayanan yang diberikan dan penjelasan diagnosa penyakit telah dijelaskan oleh dokter sehingga sebagian pasien merasa puas dengan komunikasi verbal dokter,

adapun pasien yang kurang puas dengan komunikasi verbal dokter karena pasien belum memahami waktu pemeriksaan per pasien, dimana menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang pelayanan pasien, bahwa standar pelayanan per pasien adalah rata-rata 10 sampai 15 menit, namun berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf di bagian pelayanan medik mengatakan bahwa waktu pemeriksaan dokter per pasien di RSUD Anutapura Palu yaitu 3-5 menit.

Hasil analisis bivariat pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,004$ atau nilai $p \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal dokter akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nurhasanah (2010), bahwa komunikasi

verbal yang efektif sebaiknya mengatur waktu karena waktu sangat penting untuk menangkap pesan saat berkomunikasi, apabila waktu tidak tepat dapat menghalangi penerima pesan secara akurat. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus peka terhadap waktu untuk berkomunikasi. Begitupula dengan komunikasi verbal akan bermakna jika pesan yang disampaikan berkaitan dengan minat dan kebutuhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, dkk (2013), bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi dokter – pasien ($\rho = 0,000$) terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Haluza (2014), menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi dokter terhadap pengetahuan dan kepuasan pasien ($\rho = 0,001$). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2008), yang mengemukakan bahwa tidak ada hubungan positif antara komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,077 > 0,05$).

Jumlah pasien yang banyak tidak seimbang dengan jumlah dokter di RSUD Anutapura Palu yang menyebabkan waktu pasien untuk konsultasi kepada dokter terbatas, sehingga informasi yang di dapatkan pasien kurang maksimal.

Upaya dalam memperbaiki komunikasi verbal dokter dengan pasien sebaiknya RSUD Anutapura Palu memperbaiki waktu pemeriksaan dokter per pasien sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang pelayanan pasien bahwa standar pelayanan per pasien adalah rata-rata 10 sampai 15 menit

Hubungan Komunikasi Nonverbal Dokter dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Merupakan cara yang paling meyakinkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain^[4].

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada komunikasi nonverbal dokter yang kurang baik, lebih banyak terdapat pasien yang kurang puas sebesar 64,9%, dibandingkan pasien yang puas sebesar 35,1%, sedangkan komunikasi nonverbal dokter yang baik lebih banyak terdapat pasien yang kurang puas sebesar 53,3%, dibandingkan pasien yang puas sebesar 46,7%. Hal ini dikarenakan tidak di ikutinya sikap dan ekspresi wajah yang tidak sesuai dengan komunikasi verbal yang dilakukan oleh dokter.

Berdasarkan hasil dari analisis bivariat pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $\rho = 0,365 \geq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal dokter tidak berdampak pada kepuasan pasien.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Nurhasanah (2010), yang mengatakan bahwa nada suara pembicara mempunyai dampak yang besar terhadap arti pesan yang dikirimkan.

Penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Yanfi (2010), yang mengatakan bahwa komunikasi nonverbal merupakan komunikasi tertutup sehingga pasien tidak secara langsung merespon tindakan

yang dilakukan oleh petugas kesehatan [5].

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yanfi (2010) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,561$). Berbeda dengan penelitian Korompis dan Tucunan (2010) yang menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal berhubungan dengan tingkat kepuasan rawat inap ($\rho = 0,000$).

Penelitian pada komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien tidak berhubungan disebabkan karena komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang tidak merespon secara langsung terhadap pasien sehingga penelitian ini memiliki karakteristik yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien.

Komunikasi nonverbal yang baik menyebabkan kedekatan emosional antara pasien dengan dokter sehingga pasien lebih termotivasi untuk sembuh, sedangkan komunikasi nonverbal yang kurang baik akan menyebabkan pasien kurang merasa nyaman kepada dokter yang mengakibatkan pasien kurang puas dengan komunikasi nonverbal dokter.

Sebaiknya untuk memaksimalkan komunikasi dokter terhadap pasien, komunikasi nonverbal dokter harus disertai dengan komunikasi verbal yang baik.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap RSU Anutapura Palu, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $\rho = 0,004$ sehingga $\rho < 0,05$.
2. Tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $\rho = 0,365$ sehingga $\rho > 0,05$.

Adapun saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

1. Sebaiknya pasien lebih memperhatikan dokter saat menjelaskan, bertanya apabila masih kurang jelas mengenai penyakitnya dan lebih mengerti dengan waktu kunjungan dokter.
2. Sebaiknya direktur rumah sakit mengontrol komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien untuk memperbaiki kualitas pelayanan di rumah sakit.
3. Diharapkan jika ada penelitian selanjutnya mengenai komunikasi dokter dengan kepuasan pasien sebaiknya dapat menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pasien dan dokter agar dapat mengetahui fenomena komunikasi dokter kepada pasien

DAFTAR PUSTAKA

1. Herlambang, Susatyo., 2010, *Public Relations And Customer Service*, Gosen Publishing, Yogyakarta.
2. Arianto., 2013. *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien)*. Artikel Penelitian, Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Tadulako, Palu.
3. Wahyuni, Tiara, dan Amel Yanis, Erly., 2013, *Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan*

Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang, Jurnal Kesehatan Andalas, Vol. 2 (3):175-177. Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang.

4. Nurhasanah, Nunung., 2010, *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan*, Trans Info Media, Jakarta.
5. Yanfi, Eka Yayuk Dhama, 2010, *Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Penyakit Dalam (Teratai) RSUD Kabupaten Wonogiri*, Artikel Penelitian, STIKES Wonogiri.