

## HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DOKTER PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TK. II ROBERT WOLTER MONGISIDI

*Hizkia Mukuan\*, Ardiansa A.T. Tucunan\*, Ribka Wowor\**

*\*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi*

### **ABSTRAK**

*Dalam komunikasi dokter dan pasien terdapat berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari segi pelayanan kesehatan sampai kepada tingkat efektifitas komunikasi dokter dan pasien yang menjadi hal penting yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, hal tersebut yang menjadi salah satu tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain Cross Sectional Study. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi, waktu penelitian dilaksanakan bulan Agustus-November 2019. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang dirawat selama 3 bulan terakhir (Agustus-Oktober 2019) yaitu sebanyak 6.143 pasien. Sampel yang digunakan yaitu 100 responden. Hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-square dengan nilai  $p < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan, ada hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi, dengan nilai  $p < 0,003$ .*

*\*Kata Kunci : Komunikasi, kepuasan pasien*

### **ABSTRACT**

*In the communication of doctors and patients there are various problems caused by several factors, starting in terms of service to the level of effectiveness of communication between doctors and patients which is an important thing that can affect the level of patient satisfaction, this is one of the benchmarks in improving hospital service. The purpose of this study was to determine the relationship between the communication of the patient's doctor with the level of the severity of the inpatient in the TK. II Robert Wolter Mongisidi Hospital. Type of research used is quantitative research with design cross sectional study. This research was carried out in a TK. II Robert Wolter Mongisidi Hospital, the time of the study was carried out in August to November 2019. The population in this study were inpatients treated for the last 3 months, as many as 6.143 patients. The sample used is 100 respondents. The results of the analysis using the chi square test with  $p$  values =  $< 0,05$ . The results showed there was a relationship between verbal communication and nonverbal communication of the patient's doctors with the level of satisfaction of inpatients in the TK.II Robert Wolter Mongisdi hospital with  $p$  values=0,003.*

*\*Keywords : Communication, patient satisfaciom*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi adalah suatu upaya dari seseorang dalam menjaga dan mempertahankan setiap orang untuk tetap bersosialisasi bersama orang lainnya, dan juga merupakan salah satu proses yang melibatkan cara berperilaku dan berinteraksi antara setiap orang dalam berhubungan dengan yang lain (Mundakir, 2016). Komunikasi yang baik antar dokter dan pasien sangat penting dilaksanakan dikarenakan hal tersebut merupakan dasar pertama dalam area kompetensi kedokteran Indonesia yang tertuang dalam Kompetensi Dokter Indonesia yang dihasilkan dari Konsil Kedokteran Indonesia (2012).

Dalam komunikasi dokter dan pasien terdapat berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari segi pelayanan kesehatan sampai kepada tingkat efektifitas komunikasi dokter dan pasien yang menjadi hal penting yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, hal tersebut yang menjadi salah satu tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi dan waktu penelitian dilaksanakan bulan Agustus-November 2019. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi yang dirawat responden. Responden dari penelitian ini adalah pasien rawat inap. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi.

kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan pasien dan kurang berkualitas akan membentuk suatu ketidakpuasan pada pasien. (Pohan, 2007).

Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi merupakan salah satu rumah sakit yang menerima rujukan baik dari Puskesmas maupun dari rumah sakit lain yang berada di Sulawesi Utara. Maka dari itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang dilaksanakan, terdapat beberapa pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini terkait dengan kurangnya penjelasan dokter terhadap keadaan pasien. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan komunikasi antara dokter-pasien, baik secara verbal dan nonverbal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi.

selama 3 bulan terakhir (Agustus-Oktober 2019) yaitu sebanyak 6.143 pasien. Besar sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 100

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

| Umur Responden (Tahun) | n(%) |
|------------------------|------|
| < 45                   | 69   |
| ≥ 45                   | 31   |
| Total                  | 100  |

Berdasarkan penelitian tabel 1 menunjukkan distribusi umur responden terbanyak yaitu pada umur <45 tahun berjumlah 69 responden dan umur responden yang sedikit yaitu ≥45 tahun berjumlah 31 responden

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | n(%) |
|---------------|------|
| Laki-laki     | 45   |
| Perempuan     | 55   |
| Total         | 100  |

Hasil penelitian tabel 2 menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 45 responden dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 responden

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Responden

| Pendidikan     | (n)% |
|----------------|------|
| Tidak tamat SD | 4    |
| SD             | 7    |
| SMP            | 26   |
| SMA            | 46   |
| Diploma        | 8    |
| Sarjana/S1     | 6    |
| Sarjana/S2     | 3    |
| Total          | 100  |

Berdasarkan hasil penelitian tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 46 responden dan

paling sedikit yaitu sarjana/S2 sebanyak 3 orang.

Tabel 4. Distribusi Jenis Pekerjaan Responden

| Pekerjaan         | (n)% |
|-------------------|------|
| Tidak bekerja     | 2    |
| IRT               | 22   |
| Pelajar/mahasiswa | 19   |
| Petani            | 7    |
| PNS               | 11   |
| Pegawai swasta    | 17   |
| TNI               | 4    |
| Lainnya           | 8    |
| Total             | 100  |

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi jenis pekerjaan responden yang paling banyak yaitu IRT sebanyak 22 responden dan paling sedikit yaitu ruang edelweiss berjumlah 18

Tabel 5. Distribusi Ruang Perawatan Responden

| Ruang Perawatan | (n)% |
|-----------------|------|
| Asoka           | 42   |
| Cendana         | 40   |
| Edelweis        | 18   |
| Total           | 100  |

Tabel 5 menunjukkan distribusi responden berdasarkan ruang rawat paling banyak yaitu ruang rawat asoka berjumlah 42 dan ruang rawat paling sedikit yaitu ruang edelweis berjumlah 18.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Verbal Dokter Pasien

| Komunikasi Verbal | (n)% |
|-------------------|------|
| Kurang Baik       | 42   |
| Baik              | 58   |
| Total             | 100  |

Berdasarkan penelitian tabel 6, Menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah baik dan sebanyak 42 responden menyatakan komunikasi verbal dokter pasien kurang baik.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Nonverbal Dokter Pasien

| Komunikasi Nonverbal | (n)% |
|----------------------|------|
| Kurang Baik          | 47   |
| Baik                 | 53   |
| Total                | 100  |

Hasil penelitian pada tabel 7, menunjukkan bahwa sebanyak 53 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah baik dan sebanyak 47 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien kurang baik.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | (n)% |
|-----------------|------|
| Kurang Puas     | 38   |
| Puas            | 62   |
| Total           | 100  |

Berdasarkan data pada tabel 8, menunjukkan bahwa sebanyak 62

responden puas dengan komunikasi dokter pasien dan sebanyak 38 responden kurang puas dengan komunikasi dokter pasien.

Tabel 9. Hubungan antara Komunikasi Verbal Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien

| Komunikasi Verbal | Kepuasan Pasien |       | Total | P<br>OR<br>Value<br>(95% CI) |
|-------------------|-----------------|-------|-------|------------------------------|
|                   | Kurang Puas     | Puas  |       |                              |
|                   | n (%)           | n (%) | n (%) |                              |
| Kurang Baik       | 23,0            | 19,0  | 42,0  | 3.470 (1,4                   |
| Baik              | 15,0            | 43,0  | 58,0  | - 8,0) 0,003                 |
| Total             | 38,0            | 62,0  | 100   |                              |

Berdasarkan hasil penelitian tabel 12 yaitu hubungan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI Tk II R.W Mongisidi menunjukkan sebanyak 23 pasien (23,0%) menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas terhadap komunikasi verbal dokter pasien dan sebanyak 19 pasien (19,0%) menyatakan kurang baik tapi merasa puas terhadap komunikasi verbal dokter pasien. Sedangkan 15 pasien (15,0%) menyatakan baik tapi merasa kurang puas terhadap komunikasi verbal dokter pasien dan sebanyak 43 pasien (43,0%) menyatakan baik dan merasa puas terhadap komunikasi

verbal dokter pasien. Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi-square* diperoleh nilai  $p < 0,05$  ( $p = 0,003$ ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil analisis ini juga didapatkan nilai OR = 3.470 yang berarti bahwa responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah baik memiliki peluang 3.470 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi dibanding dengan responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah kurang baik.

Tabel 10. Hubungan antara Komunikasi Nonverbal Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien

| Komunikasi<br>Non<br>Verbal | Kepuasan<br>Pasien         |                  | Total<br>n<br>(%) | P<br>OR<br>Value<br>(95% CI) |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|------------------------------|
|                             | Kurang<br>Puas<br>n<br>(%) | Puas<br>n<br>(%) |                   |                              |
|                             | Kurang Baik                | 25,0             | 22,0              |                              |
| Baik                        | 13,0                       | 40,0             | 53,0              |                              |
| Total                       | 38,0                       | 62,0             | 100               | 0,003                        |

Berdasarkan hasil penelitian tabel 10 yaitu hubungan antara komunikasi nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan

pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi menunjukkan sebanyak 25 pasien (25,0%) menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas terhadap komunikasi nonverbal dokter pasien dan sebanyak 22 pasien (22,0%) menyatakan kurang baik tapi merasa puas terhadap komunikasi nonverbal dokter pasien. Sedangkan 13 pasien (13,0%) menyatakan baik tapi merasa kurang puas terhadap komunikasi nonverbal dokter pasien dan sebanyak 40 pasien (40,0%) menyatakan baik dan merasa puas terhadap komunikasi nonverbal dokter pasien. Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi-square* diperoleh nilai  $p < 0,05$  ( $p = 0,003$ ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil analisis ini juga didapatkan nilai OR = 3.497 yang berarti bahwa responden yang menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah baik memiliki peluang 3.497 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi dibanding dengan responden yang menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien

rawat inap. ini ditandai dengan semakin baik dokter melaksanakan komunikasi verbal dengan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan menjadi besar, dan jika komunikasi verbal yang dilakukan dokter masih kurang dimaksimalkan maka akan membuat kepuasan pasien menjadi menurun. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pandoh dkk, 2018) tentang hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien di Siloam Hospitals Manado menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien. Dari penelitian ini didapatkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien, yang ditandai dengan dokter memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.

Variabel komunikasi nonverbal dokter pasien memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini disebabkan karena komunikasi dokter terhadap pasien baik, terlihat

melalui jawaban responden terkait dokter tersenyum kepada pasien pada saat berbicara. Hal tersebut membuat pasien merasa senang dengan cara yang dilakukan dokter. Hal ini menyatakan terdapat hubungan antara komunikasi nonverbal dokter pasien, ini didukung dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Mamahit, 2016) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin baik komunikasi nonverbal yang dilaksanakan dokter maka hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilaksanakan oleh (Wulur, 2019) yang mengatakan ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.

## KESIMPULAN

Ada hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi.

## SARAN

1. Bagi dokter  
Diharapkan dokter agar lebih sering berkomunikasi dengan pasiennya, baik secara verbal dan nonverbal karena hal tersebut akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Terlebih dalam hal memperkenalkan diri pada pasien dan lebih banyak tersenyum pada pasien saat berjumpa dengan pasien baik di ruangan maupun diluar ruangan perawatan.
2. Bagi Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi  
Diharapkan pihak rumah sakit untuk selalu meningkatkan kompetensi berkomunikasi dari dokter, dengan melaksanakan pelatihan-pelatihan maupun seminar dalam rangka peningkatan kompetensi berkomunikasi dokter-pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. Komunikasi Efektif Dokter-pasien. Jakarta:KKI.
- Konsil Kedokteran Indonesia. 2012. Standar Kompetensi Dokter Indonesia.Jakarta:KKI.
- Mamahit. 2016. Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal Dokter Pasien Dengan Kepuasan Paasien Rawat Inap di RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. Universitas Sam Ratuangi Manado.
- Mundakir, 2016. Komunikasi Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta : Indomedia Pustaka
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Profill Rumah Sakit TK. II Robert Wolter Mongisidi, 2016.
- Pandoh, Tucunan dan Rumayar. 2018 Hubungan Antara Komunikasi Dokter-Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Siloam Hospital Manado. Universitas Sam Ratuangi Manado.
- Wulur. 2019. Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.