

## HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DOKTER PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TINGKAT III MANADO

Ribka P. Wulur\*, Ardiansa A.T. Tucunan\*, Franckie R.R. Maramis\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima pesan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah pasien rawat inap pada bulan Januari – Juli tahun 2019 yaitu 4.897 pasien. Besar sampel pada menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu sesuai kriteria inklusi dan eksklusi dan mendapatkan hasil 100 responden. Analisis hubungan tiap variabel menggunakan uji statistik chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,012$  ( $p$  value  $< 0,05$ ) nilai OR = 4.872 dan ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p$  value  $< 0,05$ ) nilai OR 26.308.

**Kata Kunci:** Komunikasi verbal, nonverbal dan kepuasan pasien.

### ABSTRAK

Patient satisfaction is an indicator of success in providing health services to the community. One of the factors that influence patient satisfaction is communication. Communication is a process of conveying a message from the sender to the recipient of the message. The purpose of this study is to determine the relationship between verbal and nonverbal communication of the patient's doctor and the satisfaction of inpatients at Bhayangkara Hospital Level III Manado. This type of research is a type of analytic survey research with cross sectional approach. The implementation of which was carried out in August - September 2019. The population in this study is the number of inpatients in January - July 2019, which is 4.897 patients. The sample in the study using the Purposive Sampling technique, which is a sampling technique based on data sources with certain considerations that is according to the inclusion and exclusion criteria. There was a relationship between verbal communication and patient satisfaction with a value of  $p = 0.012$  ( $p$  value  $< 0.05$ ) OR value = 4.872, and there was a relationship between nonverbal communication with patient satisfaction with a value of  $p = 0,000$  ( $p$  value  $< 0.05$ ) OR value of 26.308.

**Keywords:** Verbal communication, Nonverbal, Patient Satisfaction

### PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan sebuah fungsi yang dihasilkan dari perbandingan antara kenyataan atau hasil yang dirasakan oleh pasien dan pengalamannya dengan harapan dalam menggunakan dan menerima pelayanan (Zebua, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Natarini (2018) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien memberikan pengaruh terhadap minat pelanggan untuk menggunakan kembali pelayanan, dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah faktor komunikasi.

Komunikasi merupakan proses pengiriman atau pertukaran stimulus, simbol, informasi, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal dari pengirim ke penerima pesan dengan tujuan adanya perubahan baik dalam aspek kognitif, afektif maupun psikomotor (Mundakir, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chandra dkk (2018) menyatakan bahwa komunikasi berperan penting dalam hubungan antara dokter pasien yang efektif. Komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien sangat penting untuk dilakukan karena hal ini merupakan pondasi pertama dalam area kompetensi Dokter Indonesia yang tertuang dalam Standar Kompetensi Dokter Indonesia yang dihasilkan dari Konsil Kedokteran Indonesia (2012).

Hasil penelitian 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 dan tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien

Berbeda halnya dengan hasil penelitian Mamahit dkk (2016) tentang

hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dan ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien rawat inap.

Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado merupakan rumah sakit yang menerima pelayanan rujukan dari Puskesmas yang menjadikan jumlah kunjungan pasien semakin meningkat, oleh karena semakin meningkatnya jumlah kunjungan pasien maka harus semakin meningkat pula kualitas mutu pelayanan rumah sakit termasuk dalam komunikasi dokter pasien untuk menghasilkan kepuasan pelayanan yang diterima pasien, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat seberapa jauh hubungan komunikasi antara dokter pasien, baik yang dilakukan secara verbal dengan menggunakan kata-kata maupun yang dilakukan dengan cara nonverbal yaitu dengan menggunakan bahasa tubuh dan sebagainya yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap yang berada di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan *Cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado, yang pelaksanaannya dilakukan pada bulan Agustus sampai Oktober 2019.

Populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah pasien rawat inap pada bulan Januari – Juli tahun 2019 di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado yaitu 4.897 pasien. Besar sampel pada menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu sesuai kriteria inklusi dan eksklusi dan mendapatkan hasil 100 responden.

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu analisis univariat dan bivariat, dengan menggunakan uji statistik melalui analisis *Chi-square* dengan  $p = 0,05$  dengan tingkat kepercayaan 95 %

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis kelamin, jaminan kesehatan, ruang perawatan.

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

| Umur   | n (%) |
|--------|-------|
| < 45   | 49    |
| ≥ 45   | 51    |
| Jumlah | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 1, menunjukkan bahwa distribusi umur responden yaitu 49 responden berumur < 45 tahun, dan 51 responden berumur ≥ 45 tahun.

Tabel 2. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

| Pendidikan Terakhir | n (%) |
|---------------------|-------|
| Tidak Sekolah       | 2     |
| SD                  | 16    |
| SMP                 | 8     |
| SMA                 | 61    |
| Diploma/D3          | 5     |
| Sarjana/S1          | 7     |
| Sarjana/S2          | 1     |
| Jumlah              | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 2, menunjukkan bahwa distribusi pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 61 responden dan paling sedikit yaitu Sarjana/S2 sebanyak 1 responden.

Tabel 3. Distribusi Pekerjaan Responden

| Pekerjaan      | n (%) |
|----------------|-------|
| Tidak Bekerja  | 4     |
| Pegawai Swasta | 27    |
| PNS/POLRI      | 18    |
| IRT            | 20    |
| Pelajar        | 12    |
| Pensiunan      | 6     |
| Petani         | 3     |
| Lainnya        | 10    |
| Jumlah         | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 3, menunjukkan bahwa distribusi pekerjaan responden yang paling banyak yaitu pegawai swasta sebanyak 27 responden dan paling sedikit yaitu petani sebanyak 3 responden.

Tabel 4. Distribusi Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | n (%) |
|---------------|-------|
| Laki-laki     | 59    |
| Perempuan     | 41    |
| Jumlah        | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 4, menunjukkan bahwa distribusi jenis kelamin responden yaitu 59 responden berjenis kelamin laki-laki dan 41 responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 5. Distribusi Jaminan Kesehatan Responden

| Jaminan Kesehatan | n (%) |
|-------------------|-------|
| BPJS              | 92    |
| Asuransi Swasta   | 3     |
| Pasien Umum       | 5     |
| Jumlah            | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 5, menunjukkan bahwa distribusi jaminan kesehatan responden paling banyak menggunakan BPJS dan paling sedikit yaitu pasien umum sebanyak 5 responden.

Tabel 6. Distribusi Ruang Perawatan Responden

| Ruang Perawatan            | n (%) |
|----------------------------|-------|
| Edelweis Atas              | 35    |
| Edelweis Bawah             | 33    |
| Cemara (VIP) Interna Bedah | 6     |
| Jumlah                     | 26    |
|                            | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 6, menunjukkan bahwa distribusi ruang perawatan responden paling banyak yaitu edelweis atas dan paling sedikit yaitu cemara (VIP) sebanyak 6 responden.

Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Komunikasi Verbal Dokter Pasien

| Komunikasi Verbal | n (%) |
|-------------------|-------|
| Baik              | 82    |
| Kurang Baik       | 18    |
| Jumlah            | 100   |

Berdasarkan data pada tabel 7, menunjukkan bahwa sebanyak 82 responden menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah baik dan sebanyak 18 responden menyatakan komunikasi verbal dokter pasien kurang baik.

Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan Komunikasi Nonverbal Dokter Pasien

| Komunikasi Nonverbal | n (%) |
|----------------------|-------|
| Baik                 | 78    |
| Kurang Baik          | 22    |

Jumlah 100  
 Berdasarkan data pada tabel 8, menunjukkan bahwa sebanyak 78 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah baik dan sebanyak 22 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien kurang baik.

Tabel 9. Distribusi responden berdasarkan Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien    | n   |
|--------------------|-----|
| Pasien Puas        | 89  |
| Pasien Kurang Puas | 11  |
| Total              | 100 |

Berdasarkan data pada tabel 9, menunjukkan bahwa sebanyak 89 responden puas dengan komunikasi dokter pasien dan sebanyak 11 responden kurang puas dengan komunikasi dokter pasien.

Tabel 10. Hubungan antara Komunikasi Verbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien

| Komunikasi Verbal | Kepuasan Pasien |      |             |     | Total | OR (95% CI) | p value                |
|-------------------|-----------------|------|-------------|-----|-------|-------------|------------------------|
|                   | Puas            |      | Kurang Puas |     |       |             |                        |
|                   | N               | %    | n           | %   |       |             |                        |
| Baik              | 76              | 76,0 | 6           | 6,0 | 82    | 82,0        | 4.872 (1,2-18,3) 0,012 |
| Kurang Baik       | 13              | 13,0 | 5           | 5,0 | 18    | 18,0        |                        |
| Total             | 89              | 89   | 11          | 11  | 100   | 100         |                        |

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,002$  ( $p < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. Hasil analisis ini juga didapatkan nilai OR = 4.872 dengan artian bahwa responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah baik memiliki peluang 4.872 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado dibandingkan dengan

responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah kurang baik.

Penelitian ini sesuai 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 dengan nilai  $p$  value yang didapatkan 0,006 dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal ini disebabkan karena cara dokter berkomunikasi dengan pasien yang baik, dilihat dari sebagian besar

responden menjawab dokter sering menyebut nama pasien saat melakukan pemeriksaan yang mengakibatkan responden merasa diperhatikan dengan dokter mengingat nama pasien saat melakukan pemeriksaan

Penelitian yang dilakukan oleh Rezaei dan Askari (2014) memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keterampilan komunikasi lisan dan kepuasan pasien, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang diberikan oleh dokter maka akan semakin besar kepuasan pasien.

Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamahit dkk (2016) tentang

hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien *p value* yang didapatkan 0,662 dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal ini dikarenakan sebagian besar responden memberi jawab tidak pernah dokter memperkenalkan diri kepada pasien dengan jelas hal ini juga diperkuat dengan responden yang memberi jawab tidak puas dengan penjelasan dokter mengenai penggunaan obat, nasihat yang diberikan dokter, dan penjelasan dokter mengenai penyakit proses penyembuhan pasien.

Tabel 11. Hubungan antara Komunikasi Nonverbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien

| Komunikasi Nonverbal | Kepuasan Pasien |      |             |     | Total |      | OR (95% CI) | $\rho$ value |
|----------------------|-----------------|------|-------------|-----|-------|------|-------------|--------------|
|                      | Puas            |      | Kurang Puas |     | n     | %    |             |              |
|                      | n               | %    | n           | %   |       |      |             |              |
| Baik                 | 76              | 76,0 | 2           | 2,0 | 78    | 78,0 | 26.308      | 0,000        |
| Kurang Baik          | 13              | 13,0 | 9           | 9,0 | 22    | 22,0 | (5.0-135.7) |              |
| Total                | 89              | 89   | 11          | 11  | 100   | 100  |             |              |

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara

Tingkat III Manado. Hasil analisis ini juga didapatkan nilai OR = 26.308 dengan artian bahwa responden yang menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah baik memiliki peluang 26.308 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan

rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado dibandingkan dengan responden yang menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah kurang baik.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tucunan dkk (2009) tentang hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof. DR. R.D Kandou Manado, menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Biglu dkk (2017) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kemampuan komunikasi para dokter yaitu mengenai waktu yang tepat untuk mengunjungi pasien, menjelaskan diagnosis, prosedur pengobatan, keterampilan perawatan dokter, tata karma yang ramah dan pemeriksaan yang saksama terhadap pasien oleh dokter.

Berbeda halnya penelitian yang dilakukan oleh Napirah (2016) tentang Hubungan Komunikasi Dokter Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi

nonverbal dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,365$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal ini dikarenakan tidak diikutinya sikap dan ekspresi wajah yang tidak sesuai dengan komunikasi verbal yang dilakukan oleh dokter.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandoh dkk (2018) tentang hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien di Siloam Hospitals Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value yang didapatkan 0,131 dengan nilai  $\alpha = 0,05$  hal ini terlihat dari responden yang menjawab bahwa dokter tidak pernah menyentuh bahu pasien sebagai rasa persaudaraan untuk mempengaruhi kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado, dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.

2. Ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Biglu M. Nateq F. Ghojazadeh M. Asgharzadeh. 2017. *Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction*, (online) 10.5455/msm.2017.29.192-195. (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5644191/> diakses 4 Juli 2019)
- Chandra S. Mohammadnezhad M, Ward P. 2018. *Trust and Communication in a Doctor Patient Relationship: A Literature Review*. (online), Vol. 3 (3):36. (<http://healthcarecommunications.imedpb.com/trustandcommunicationinadocctorpatient-relationship-a-literature-review.pdf>, diakses 4 Juli 2019)
- Konsil Kedokteran Indonesia. 2012. *Standar Kompetensi Dokter Indonesia*. Jakarta: KKI
- Mamahit M. H, Tucunan A. T, dan Kolibu F. K 2016. *Hubungan antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Mundakir. 2016. *Buku Ajar, Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Napirah, Herawanto dan Windasari. 2016. *Hubungan Komunikasi Dokter Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu*. Jurnal Preventiv, (online) Vol 7 (2), 1- 58 (<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/8334/6615> diakses 26 Juni 2019)
- Natarini L.W. E. 2018. *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya*. (online) Vol 6 (2). (<https://ejournal.unair.ac.id/JAKI/article/download/7081/6409> diakses 5 Juli 2019)
- Pandoh E. M, Tucunan A. T dan Rumayar A. A. 2018. *Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Siloam Hospitals Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Rezaei. F dan Askari H. A. 2014. *Checking the relationship between physicians' communication skills and outpatients' satisfaction in the clinics of Isfahan Al-Zahra(S) Hospital in 2011*. University of Medical Sciences, Isfahan, Iran: Journal of Education and Health Promotion (online) Vol 3 ([http://www.jehp.net/temp/JEd uHealthP romot311057492828\\_204848.pdf](http://www.jehp.net/temp/JEd uHealthP romot311057492828_204848.pdf), diakses 9 Oktober 2019)
- Tucunan A., Ratu J., Korompis G. 2009. *Hubungan Antara Komunikasi Dokter-Pasien Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Di RSUP Prof. DR. R.D. Kandou Manado*. (online) (<http://repo.unsrat.ac.id/177/>,



diakses 26 Juni  
2019)

Zebua M. 2018. *Pemasaran Produk  
Jasa Kesehatan*.  
Yogyakarta: CV Budi Utama