



Published by DiscoverSys

Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik

Dahlia Jessica Aristy Silaen,^{1*} Ibnu Alferraly²

ABSTRACT

Introduction: Indonesia is the biggest contributor of medical tourists to Malaysia and Singapore in recent years, mostly from Medan. Literature reviews and experts opinion of community medicine revealed that poor doctors' communication skills in Indonesia lead to decreased patients satisfaction and lead to the number of patients seeking treatment abroad.

Aim: This study aimed to analyze the relationship between physician-patient communication on the level of patient satisfaction in Central Public Hospital Haji Adam Malik, Medan.

Method: This research uses a combination of descriptive-analytic study with cross sectional design. Statistical analysis was performed by chi-square test. The sample selection of research done by consecutive sampling. Measurement doctor-patient communication and patient

satisfaction rate is determined by using modified CAT (Communication Assessment Tool) questionnaire.

Result: Ten outpatient clinics of Central Public Hospital Haji Adam Malik (10 patients per outpatient clinic) participated in the field test. The average mean score was 4.086 across all modified CAT items (SD = 0.609, range 2.23–5.00). The average proportion of satisfaction rate was 81.7% (S.D. = 12.19, range 44.62–100%). There was a significant relationship between physician-patient communication with patient satisfaction ($p < 0.05$).

Conclusion: Assessment doctor-patient communication in Outpatient Clinics of Central Public Hospital Haji Adam Malik categorized as good. Patient satisfaction rate in Outpatient Clinics of Central Public Hospital Haji Adam Malik categorized as satisfied. Effective physician-patient communication associated with patient satisfaction with the physician.

Keywords: effective physician-patient communication, doctor-patient communication, patient satisfaction, Central Public Hospital Haji Adam Malik

Cite This Article: Silaen, D.J.A., Alferraly, I. 2019. Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis* 10(2): 334-337. DOI: 10.15562/ism.v10i2.387

ABSTRAK

Pendahuluan: Indonesia merupakan penyumbang terbesar turis medis ke Malaysia dan Singapura dalam beberapa tahun terakhir, sebagian besar berasal dari Sumatera Utara, terutama kota Medan. Literatur dan pendapat para pakar ilmu kedokteran komunitas menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dokter yang buruk di Indonesia menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menjadi penyebab banyak pasien yang berobat ke luar negeri.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik, Medan.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-analitik dengan desain *cross sectional*. Analisis statistik dilakukan dengan uji *chi-square*. Pemilihan sampel penelitian yang dilakukan dengan *consecutive sampling*. Pengukuran komunikasi

dokter-pasien dan tingkat kepuasan pasien ditentukan dengan menggunakan kuesioner CAT (*Communication Assessment Tool*) yang dimodifikasi.

Hasil: Sepuluh poliklinik rawat jalan dari RSUP Haji Adam Malik (10 pasien per poliklinik rawat jalan) berpartisipasi dalam penelitian. Nilai rata-rata semua item CAT yang dimodifikasi adalah $4,086 \pm 0,609$. Proporsi rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah 81,7%. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$).

Simpulan: Penilaian komunikasi dokter-pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Haji Adam Malik dikategorikan baik. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Haji Adam Malik dikategorikan puas. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: komunikasi efektif dokter-pasien, komunikasi dokter-pasien, kepuasan pasien, Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik

Cite Pasal Ini: Silaen, D.J.A., Alferraly, I. 2019. Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis* 10(2): 334-337. DOI: 10.15562/ism.v10i2.387

PENDAHULUAN

Pertumbuhan kepemilikan rumah sakit di Indonesia, baik milik pemerintah maupun milik

swasta, terus bertambah setiap tahunnya. Akan tetapi, kecenderungan orang Indonesia untuk

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara

²Medical Education Unit, Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara

*Corresponding author:

Dahlia Jessica Aristy Silaen
Fakultas Kedokteran Universitas
Sumatera Utara Jalan dr.T.Mansyur
No.9 Medan 20155 Sumatera Utara,
jessicasilaen@gmail.com

Diterima: 18-12-2018
Disetujui: 08-01-2019
Diterbitkan: 01-08-2019

berobat ke luar negeri semakin meningkat.^{1,2} Menurut Departemen Kesehatan Singapura dan Badan Pariwisata Singapura, pada tahun 2011 Indonesia menyumbang 47,2%, dengan Malaysia kedua sebesar 11,5%, diikuti oleh Bangladesh (5%), Vietnam (4,1%) dan Myanmar (2,7%) untuk total pasien internasional yang berobat di Singapura.³ Menurut *Malaysia Healthcare Tourism Council* 2012, dengan menggunakan data 2011, terdapat 57% dari total turis medis (*medical tourists*) atau lebih dari 330.000 orang Indonesia yang mencari pengobatan di Malaysia. Umumnya, pasien Indonesia yang berobat ke Malaysia berasal dari Medan, Aceh, dan Riau.³⁻⁵

Buruknya komunikasi dokter-pasien sering menjadi alasan bagi masyarakat luas untuk menghentikan pengobatan sehingga harus berpindah mencari dokter lain dan tidak jarang harus ke luar negeri,⁶ sehingga dalam beberapa tahun terakhir kecenderungan orang Indonesia berobat ke luar negeri semakin meningkat.^{7,8} Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan menyatakan, orang Indonesia lebih memilih berobat

ke luar negeri karena sarana medik yang kurang memadai, rendahnya tingkat kepercayaan pasien, dan minimnya perhatian dokter.⁹⁻¹¹ Sikap dokter belum menempatkan kepentingan pasien sebagai prioritas yang utama. Selain itu, kemampuan dokter dalam berkomunikasi serta kesediaan dokter dalam memberi penjelasan kepada pasien maupun keluarga pasien masih lemah. Sehingga, menurut pakar ilmu kedokteran komunitas, Dr. dr. Herqutanto, MPH, MARS dan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan, dr. Supriyantoro, Sp.P, MARS, masalah komunikasi dokter di Indonesia menjadi pemicu banyaknya masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri dengan alasan pelayanan rumah sakit di dalam negeri tidak memuaskan.^{8,9}

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik, Medan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik, dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November 2014. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 100 orang, yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *consecutive sampling*. Data yang dikumpulkan berupa data primer dengan instrumen pengumpulan data adalah angket tertutup dari kuesioner CAT yang telah diterjemahkan, dimodifikasi, dan diuji validitas serta realibilitasnya. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan menggunakan program *Statistic Package for Social Science* (SPSS) dengan uji *chi-square*. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Bidang Kesehatan Universitas Sumatera Utara dengan nomor: 347/KOMET/FK USU/2014.

HASIL

Berdasarkan distribusi karakteristik subjek penelitian, responden terbanyak berjenis kelamin perempuan (63%). Usia responden paling muda adalah 18 tahun dan paling tua adalah 74 tahun. Sebagian besar responden adalah lansia awal (46-55 tahun) (37%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA atau sederajat (41%). Sebagian besar responden tidak memiliki pekerjaan (53%). Sumber biaya kesehatan paling banyak digunakan oleh responden yang menjadi pasien rawat jalan adalah dari BPJS (54%) (Tabel 1).

Penilaian komunikasi dokter-pasien dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan kuesioner CAT dapat dilihat pada Tabel 2. Sebagian besar responden

Tabel 1 Distribusi karakteristik responden

Variabel	Mean±SD	N(%)
Jenis kelamin		
Laki-laki		37(37)
Perempuan		63(63)
Usia (tahun)	47,07±13,96	
Remaja akhir (18-25)		11(11)
Dewasa awal (26-35)		11(11)
Dewasa akhir (36-45)		14(14)
Lansia awal (46-55)		37(37)
Lansia akhir (56-65)		19(19)
Manula (>65)		8(8)
Pendidikan terakhir		
Tidak bersekolah		1(1)
SD atau sederajat		8(8)
SMP atau sederajat		13(13)
SMA atau sederajat		41(41)
PT		37(37)
Pekerjaan		
Bekerja		47(47)
Tidak bekerja		53(53)
Sumber biaya kesehatan		
Pribadi		7(7)
Perusahaan tempat bekerja		4(4)
Askes		35(35)
BPJS		54(54)

Tabel 2 Analisis data univariat

Variabel	Mean±SD	N(%)
Komunikasi dokter-pasien	4,09±0,61	
Sangat buruk		0(0)
Buruk		5(5)
Cukup baik		33(33)
Baik		56(56)
Sangat baik		6(6)
Tingkat kepuasan pasien	81,72±12,19	
Puas		62(62)
Tidak puas		38(38)

Tabel 3 Analisis data bivariat

Tingkat kepuasan pasien	Komunikasi dokter-pasien										Nilai p
	Sangat baik		Baik		Cukup baik		Buruk		Sangat buruk		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Puas	6	6	56	56	0	0	0	0	0	0	0,001
Tidak puas	0	0	0	0	33	33	5	5	0	0	

Tabel 4 Penilaian keterampilan komunikasi dokter dengan kuesioner CAT

Kuesioner CAT termodifikasi			Skor CAT	Kepuasan (%)
No.	Pertanyaan			
1	Menyambut saya dengan cara yang membuat saya merasa nyaman		4,09	83
2	Memperlakukan saya dengan baik		4,19	92
3	Menggunakan nada bicara yang menunjukkan perhatian dan kepedulian		4,13	88
4	Menunjukkan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian dan kepedulian		4,06	81
5	Mengerti kecemasan saya terhadap keluhan saya		4,08	84
6	Membiarkan saya berbicara tanpa memotong pembicaraan		4,29	84
7	Memberikan saya informasi sebanyak yang saya inginkan		4,02	79
8	Memberi saya kesempatan untuk mengajukan pertanyaan tentang penyakit saya		4,12	82
9	Mendiskusikan tahap pengobatan berikutnya, termasuk rencana kontrol selanjutnya		3,99	73
10	Menanyakan kemampuan saya untuk mengikuti rencana pengobatan		3,84	64
11	Menanyakan saya apakah saya memiliki pertanyaan, tanggapan, atau hal lainnya		4,09	82
12	Merespon pendapat saya tentang pertanyaan dan tanggapan saya		4,12	85
13	Menutup pembicaraan dengan baik dan ramah		4,10	86

mengganggu komunikasi yang dilakukan dokter terhadap responden baik (56%). Sebagian besar responden merasa puas dengan kunjungan berobat mereka (62%).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square*, nilai probabilitas yang diperoleh adalah $p=0,000$ ($p<0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan tingkat kepuasan pasien (Tabel 3). Pasien menyatakan keramahan, empati, perlakuan, dan perhatian yang diberikan dokter menjadi perhatian terbesar pasien dalam menilai komunikasi dokter (Tabel 4).

PEMBAHASAN

Pada tabel 4 menunjukkan kepuasan pasien terhadap dokter berdasarkan skor CAT pada poin-poin pertanyaan kuesioner CAT yang terkait (skor CAT >4). Akan tetapi, skor CAT pada poin pertanyaan 9 dan 10 mengenai keterampilan komunikasi dua arah masih dinilai rendah oleh responden (skor CAT <4). Hal ini menggambarkan bahwa dokter masih menggunakan komunikasi satu arah/paternalisme dalam berkomunikasi dengan pasien. Sebagian pasien menyatakan bahwa dokter yang menangani mereka seringkali menetapkan pilihan terapi/pengobatan tanpa mendiskusikan pilihan tersebut maupun pilihan alternatif lainnya dengan pasien (komunikasi satu arah/paternalistik). Walaupun di salah satu pusat kesehatan di Indonesia menyatakan bahwa kemampuan komunikasi dokter pasien sudah memuaskan,¹² namun komunikasi yang kolaboratif (komunikasi dua arah) adalah komunikasi yang seharusnya dilakukan oleh dokter.¹³ Timbal balik dari pasien terhadap suatu pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.¹⁴

Sebagian besar pasien yang menyatakan kepuasan mereka mengungkapkan bahwa keramahan dokter, empati yang dirasakan dokter terhadap mereka, kepedulian dokter dalam mendengarkan keluhan, menasehati, serta memberikan saran, adalah hal-hal yang membuat pasien merasa dekat dan diperhatikan oleh dokter. Pollak *et al.* menyatakan bahwa dokter yang berempati kepada pasiennya dilaporkan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi dalam berobat.¹⁵

Terdapat berbagai keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian, diantaranya terdapat beberapa responden tidak dapat mengisi kuesioner secara langsung akibat berbagai keterbatasan, seperti buta huruf maupun usia tua/lansia, sehingga dilakukan dengan cara wawancara. Ketidakhahaman terhadap pertanyaan kuesioner juga dialami oleh beberapa

responden, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas jawaban dari pertanyaan kuesioner. Faktor lamanya antrian di beberapa poliklinik yang cukup ramai dapat mempengaruhi *mood* pasien dan mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh paramedis/perawat diketahui mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi bias dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa penilaian komunikasi dokter-pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Haji Adam Malik Medan dikategorikan baik dengan nilai skor CAT rata-rata 4,086. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Haji Adam Malik Medan dikategorikan puas dengan persentase rata-rata 81,7%. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi dokter-pasien dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

1. Ali M., Sigit IPS., Zahir Z H. Komunikasi Efektif Dokter-Pasien. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia. 2006.
2. Ali M., Adam K., Rafly A. Penyelenggaraan Praktik Kedokteran yang Baik di Indonesia. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia. 2006.
3. KITA (Korean International Trade Association). Indonesian market focus. Healthcare & Medical Tourism. 2013;3:1-37.
4. Ombi IP. Kepercayaan Pasien Terhadap Dokter Lokal dan Dokter di Luar Negeri: Studi Komparasi Pada Pasien yang Berobat ke Luar Negeri. 2012
5. Herqutanto. Wahai Dokter Indonesia, Berkomunikasilah. Majalah Kedokteran Indonesia. 2009; 59(2):35-38.
6. American College of Obstetricians and Gynecologists. Communication Strategies for Patient Handoffs. Obstet Gynecol. 2012;119:408-411.
7. Sarasswati I. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Memilih Pengobatan Medis Ke Luar Negeri (Study Terhadap Masyarakat Kota Medan yang Berobat Ke Penang, Malaysia). 2011.
8. Arianto A. Komunikasi Kesehatan (komunikasi antara dokter dan pasien). Jurnal Ilmu Komunikasi. 2013;3(02);1-13.
9. Barnes, Michael D., Neiger BL., Thackeray R. Komunikasi Kesehatan. Dalam: Metode Pendidikan Kesehatan Masyarakat. Bensley, Robert J. and J. Brookins-Fisher. Jakarta: ECG. 2008:54-86.
10. Herqutanto, Basuki E., Jauzi S., dan Mansyur M. Pengetahuan dan Keterampilan Komunikasi Dokter Pasien dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya. Majalah Kedokteran Indonesia. 2011;61(5):195-199.
11. Basuki, Endang S. Konseling Medik: Kunci Menuju Kepatuhan Pasien. Majalah Kedokteran Indonesia. 2009;59(2):55-60.
12. Krishnan V., Dharmadi M. Gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan kesehatan di wilayah kerja UPT Kesmas Gianyar II. Intisari Sains Medis. 2017;8(2):125-129
13. Fong HJ., Longnecker N. Doctor-Patient Communication: A Review. The Ochsner Journal. 2010;10:38-43.
14. Reinders ME., Blankenstein AH., Van Der Horst HE., Knol DL., Schoonheim PL., Van Marwijk HW. Does patient feedback improve the consultation skills of general practice trainees? A controlled trial. Medical education. 2010;44(2):156-164.
15. Pollak KI., et al. Physician Empathy and Listening: Associations with Patient Satisfaction and Autonomy. The Journal of the American Board of Family Medicine 2011;24(6) 665-672. doi:10.3122/jabfm.2011.06.110025.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution