

# HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI EFEKTIF DOKTER DENGAN PASIEN DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN STUDY : DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD WALED

Aris Sunaryo<sup>1</sup>, Maulana Amrulloh<sup>2</sup>, Bambang Wibisono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Swadaya Gunung Jati

<sup>2</sup>Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Swadaya Gunung Jati

Email: arissunaryo@gmail.com

## ABSTRAK

**Latar Belakang** Kepuasan yang dirasakan pasien diperoleh dari kepercayaan pasien terhadap tim medis dan rumah sakit dalam menangani penyakit yang dideritanya. Kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal yang efektif yang diberikan oleh tim medis kepada pasien serta rasa kepercayaan terhadap tim medis dan rumah sakit akan menimbulkan kepuasan pasien dalam berobat di rumah sakit maupun klinik tersebut. **Tujuan** Menganalisis hubungan antara komunikasi efektif dokter dengan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Waled. **Metode** Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *consecutive sampling*. Besar sampel sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan program komputer berupa analisis univariat, analisis bivariate dan analisis multivariat. **Hasil** Hasil analisis bivariate menggunakan analisis korelasi rank spearman diperoleh hasil pengaruh yang cukup kuat dan bermakna antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien ( $r = 0,527$  dengan nilai  $p \text{ value} < 0.05$ ), serta pengaruh yang kuat dan bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ( $r = 0,527$  dengan nilai  $p \text{ value} < 0.05$ ). Dari hasil analisis multivariate dengan regresi logistik ) didapat nilai PR komunikasi efektif dokter dengan pasien sebesar 7,671 dengan CI 95%  $1,604 \pm 36,691$  dan nilai PR kualitas pelayanan kesehatan sebesar 23,233 dengan CI 95%  $5,215 \pm 103,502$ . **Kesimpulan** Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dokter dengan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled. Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Komunikasi Efektif

## ABSTRACT

**Background** The patient's satisfaction is obtained from the patient's trust in the medical team and the hospital in dealing with the disease he suffers. The quality of services and effective interpersonal communication provided by the medical team to patients as well as a sense of trust in the medical team and hospital will lead to patient satisfaction in treatment at the hospital or clinic. **Aim** To analyzing the relationship between effective communication between doctor and patient and the quality of health services to the satisfaction of patients with internal medicine polyclinics at Waled District Hospital. **Method** This research is an observational analytic study with cross sectional design. The sampling technique in this study uses consecutive sampling method. The sample size is 100 respondents. The research instrument in the form of a questionnaire was tested with a validity test and a reliability test. Data analysis was performed using the computer program in the form of univariate analysis, bivariate analysis and multivariate analysis. **Results** The results of the bivariate analysis using Spearman rank correlation analysis obtained a significant and significant effect between effective communication between doctor and patient with patient satisfaction ( $r = 0.527$  with  $p \text{ value} < 0.05$ ), as well as a strong and significant influence between service quality and patient satisfaction ( $r = 0.527$  with  $p \text{ value} < 0.05$ ). From the results of multivariate analysis with logistic regression) the effective communication value of the physician with the patient is 7,671 with 95% CI  $1,604 \pm 36,691$  and the PR value of health service quality is 23,233 with 95% CI  $5,215 \pm 103,502$ . **Conclusion** There is a significant relationship between effective communication between doctor and patient and the quality of health care with patient satisfaction. The quality of health care is the most dominant variable affecting patient satisfaction in the Internal Medicine Polyclinic at Waled Hospital. **Keywords:** Patient satisfaction, Quality of service, Effective communication between doctor and patient

## Latar Belakang

Indonesia pada tahun 2011 menurut Departemen kesehatan Singapura dan Badan Pariwisata Singapura, 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. Pasien Indonesia sering berobat ke Singapura walaupun harga yang diperlukan lebih tinggi daripada di Indonesia namun kualitas dan

pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga dibayarkan. Menurut *Malaysia Healthcare Tourism Council* 2012, dengan menggunakan data 2011, terdapat 69% dari total turis medis (*medical tourists*) atau lebih dari 335.150 orang Indonesia yang mencari pengobatan di Malaysia.<sup>1</sup>

Menurut riset *patient beyond borders*, Malaysia dan Singapura menjadi tujuan utama berobat bagi medical tourist dari Indonesia. Pasien Indonesia yang berobat ke Malaysia pada tahun 2015 sekitar 600 ribu orang. Banyaknya

masyarakat Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri dikarenakan mutu pelayanan dan pengawasan kesehatan di Indonesia yang dianggap kurang bagus, kecanggihan teknologi dan obat-obatan yang kurang, problem komunikasi dokter dan tenaga media pembantu, serta ketepatan diagnosis akomodasi rumah sakit luar negeri lebih menyenangkan dan lebih murah.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek. Berwujud (*Tangibles*) dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Keandalan (*Reliability*) yaitu kinerja yang sesuai dengan harapan pasien yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Daya tanggap/ kesiapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*Assurance*) yang meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien.<sup>7</sup>

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilona Vicenovie Oisina dan Ivonne Ruth Vitamaya Osidhi dengan judul Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien tahun 2018 didapatkan hubungan antara komunikasi interpersonal yang efektif dan kualitas layanan tim medis terhadap pelayanan medis.<sup>2</sup> Penelitian lain yang dilakukan oleh Tiara Wahyuni, Amel Yanis dan Erly tahun 2013 dengan judul Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang didapatkan hasil Terdapat hubungan antara komunikasi dokter – pasien dengan kepuasan pasien yang berobat di poliklinik umum RSUP Dr. M. Djamil Padang.<sup>8</sup>

### Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 99,18127 dan menggunakan rumus slovin dan untuk memudahkan perhitungan, maka dibulatkan menjadi 100 orang pasien. Responden dipilih dengan menggunakan metode teknik *consecutive sampling*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner *Communication Assessment Tool* oleh Jessica dan Ibnu tahun 2019 yang dimodifikasi untuk menilai komunikasi dokter dengan pasien, selain itu untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien digunakan kuesioner dari penelitian Maya Amelia dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit USU tahun 2018. Kedua kuesioner ini sudah divalidasi kembali oleh peneliti pada 30 responden di Poliklinik Penyakit dalam RSUD Waled yang kemudian dianalisis.<sup>9,26</sup>

### Populasi Target

Populasi target pada penelitian ini adalah pasien di poliklinik RSUD Waled

### Populasi Terjangkau

Populasi terjangkau pada penelitian ini adalah pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Waled.

### Kriteria Inklusi

Pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Waled

### Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang dilanjutkan ke rawat inap
- b. Pasien yang mengalami gangguan jiwa

Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2020 sampai dengan Maret 2020 di Poliklinik RSUD Waled. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Komunikasi Efektif Dokter dengan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien.

### Prosedur Penelitian

#### 1. Tahap Persiapan

- a. Mempersiapkan *instrument* penelitian yaitu kuesioner
- b. *Ethical clearance* dan komisi etik menetapkan jadwal kegiatan

#### 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian kepada responden serta meminta persetujuan (*informed consent*)
- b. Memberikan kuesioner kepada responden dan diminta untuk mengisi kuesioner tersebut kemudian dianalisis menjadi hasil penelitian.

#### 3. Tahap Penyelesaian

- a. Mengolah dan menganalisis data
- b. Menyusun laporan penelitian

### Hasil

Penelitian ini dilakukan di RSUD Waled pada bulan Januari sampai Maret 2020. Responden yang menjadi sampel penelitian adalah pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Waled. Jumlah responden yang ikut serta dalam penelitian adalah sebanyak 100 orang. Dari keseluruhan responden, diperoleh gambaran karakteristik seperti usia, jenis kelamin dan keluhan.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 26-45 tahun yaitu 42 (60%) dan lainnya berusia >45 tahun sebanyak 2 (2.9%) dan usia 12-25 tahun sebanyak 26 (37.1%). Jenis kelamin Laki-laki sebanyak 38 (38%) dan jenis kelamin Perempuan 62 (62%). Keluhan Gastritis 15 (15%), Diabetes Melitus 11(11%), Hipertensi 10 (10%), Sakit Perut 10 (10%), Sakit Jantung 7 (7%), Hipertiroid 6 (6%), Sakit Ginjal 6 (6%), Anemia 5 (5%), Sesak Nafas 5 (5%), Batuk 4 (4%), Sakit Liver 4 (4%), Sakit saluran kencing 3(3%), Sakit lutut 3 (3%), Sakit kepala 3 (3%), Sakit Paru-paru 2 (2%), Radang Usus 2 (2%), Demam 2 (2%), Sering berdarah di hidung 1(1%) dan Pasca DBD 1 (1%).

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	N	(%)
Jenis Kelamin		
a. Laki – laki	38	38

Karakteristik	N	(%)
b. Perempuan	62	62
Umur		
a. 17 – 25 tahun	8	8
b. 26 – 35 tahun	4	4
c. 36 – 45 tahun	12	12
d. 46 – 55 tahun	43	43
e. Di atas 56 tahun	33	33
Keluhan/Sakit yang diderita		
a. Gastritis	11	11%
b. Diabetes Melitus	10	10%
c. Hipertensi	10	10%
d. Sakit Perut	7	7%
e. Sakit Jantung	6	6%
f. Hipertiroid	6	6%
g. Sakit Ginjal	5	5%
h. Anemia	5	5%
i. Sesak Nafas	4	4%
j. Batuk	4	4%
k. Sakit Liver	3	3%
l. Sakit saluran kencing	3	3%
m. Sakit lutut	2	2%
n. Sakit kepala	2	2%
o. Sakit Paru-paru	2	2%
p. Radang Usus	1	1%
q. Demam	1	1%
r. Sering berdarah di hidung		
s. Pasca DBD		

Keterangan N = jumlah, % = presentase

### Hasil Data

#### Analisis Univariat

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Waled mengenai hubungan komunikasi efektif dokter dengan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled didapatkan data sebagai berikut:

#### Gambaran Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien

Dari hasil penelitian yang tertera pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden dengan tingkat komunikasi baik sebanyak 11 responden (11%), responden dengan tingkat komunikasi cukup sebanyak 74 responden (74%) dan responden dengan tingkat komunikasi kurang sebanyak 15 responden (15%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien

Komunikasi	N	(%)
Baik	11	11
Cukup	74	74
Kurang	15	15

Keterangan N = jumlah, % = presentase

#### Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden dengan tingkat pelayanan baik sebanyak 17 responden (17%), responden dengan tingkat pelayanan cukup sebanyak 69 responden (69%) dan responden dengan tingkat pelayanan kurang sebanyak 14 responden (14%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan	N	(%)
Baik	17	17
Cukup	69	69
Kurang	14	14
Total	100	100.0

Keterangan N = jumlah, % = presentase

#### Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden dengan tingkat kepuasan baik sebanyak 26 responden (26%), responden dengan tingkat kepuasan cukup sebanyak 58 responden (58%), dan responden dengan tingkat kepuasan kurang sebanyak 16 responden (16%) terhadap RSUD Waled.

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan	N	(%)
Baik	26	26
Cukup	58	58
Kurang	16	16
Total	100	100.0

Keterangan N = jumlah, % = presentase

#### Analisis Bivariat

Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan kemudian dianalisis secara statistik menggunakan metode uji *spearman's correlation* dengan menggunakan program komputer. Hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

#### Hubungan Komunikasi Efektif Dokter dan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled

Hasil uji statistik yang tertera pada Tabel 5 diperoleh nilai  $p$  value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled karena nilai  $p$  value  $< 0.05$ . Nilai korelasi *spearman* sebesar  $r = 0.527$  menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sedang antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled.

#### Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled

Hasil uji statistik yang tertera pada tabel 6 diperoleh nilai  $p$  value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian in terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05. Nilai korelasi *spearman* sebesar  $= 0.690$  menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang

kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled.

#### Analisis Multivariat

Hasil uji statistik yang tertera pada tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat hubungan masing-masing variabel bebas (komunikasi efektif dokter dengan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) didapat nilai PR komunikasi efektif dokter dengan pasien sebesar 7,671 dengan CI 95%  $1,604 \pm 36,691$  dan nilai PR kualitas pelayanan kesehatan sebesar 23,233 dengan CI 95%  $5,215 \pm 103,502$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Waled adalah kualitas pelayanan kesehatan.

**Tabel 7.** Hubungan Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien	
	PR	CI95%
Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien	7,671	$1,604 \pm 36,691$
Kualitas pelayanan kesehatan	23,233	$5,215 \pm 103,502$

#### Pembahasan

##### Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.<sup>10</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian besar merasakan cukup puas berobat di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled yaitu sebanyak 58 (58%), yang merasa puas sebanyak 26 (26%) dan sebanyak 16 (16%) responden merasa kurang puas berobat di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled.

Meninjau dari hasil penelitian, didapatkan bahwa sebagian besar pasien yang berobat di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled merasa cukup puas. Responden dalam penelitian ini merasa cukup puas telah berobat di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled. Kepuasan tersebut dikarenakan pasien merasa puas berada di RSUD Waled terutama dari segi pelayanan. Pelayanan di RSUD Waled dinilai sudah sangat baik menurut responden. Pasien merasa nyaman ketika berinteraksi dengan perawat Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled. Perawat dinilai responden mampu memahami permasalahan yang dialami pasien dan membantu pasien ketika pasien membutuhkan. Interaksi antara perawat dengan pasien dimana perawat yang cepat dan tanggap membuat pasien merasa puas.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien maka pasien akan mempertimbangkan untuk melakukan kontrol

berikutnya di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled. Pasien memilih kontrol berikutnya di RSUD Waled karena pasien diminta oleh dokter untuk kontrol kembali memeriksa perkembangan kesehatannya. Pasien yang merasakan kepuasan kemudian akan merekomendasikan Rumah sakit ini pada orang lain dan pasien tetap akan memilih Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled sebagai jasa layanan kesehatan dibandingkan rumah sakit lain. Pasien akan tetap memilih RSUD Waled sebagai pelayanan kesehatannya dibandingkan Rumah sakit lain dikarenakan pasien ingin kontrol kembali mengenai perkembangan kesehatannya, jarak yang dekat serta pelayanan kesehatan yang diterima saat berobat di RSUD Waled dinilai responden sudah baik.

##### Hubungan Komunikasi Efektif Dokter dengan Pasien dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled

Komunikasi efektif antara dokter dan pasien akan menimbulkan persepsi yang diterima oleh pasien terkait penyakit dan pengobatannya. Komunikasi efektif merupakan hubungan yang berlangsung antara dokter/dokter gigi dengan pasiennya selama proses pemeriksaan/pengobatan yang terjadi di ruang praktik perorangan, poliklinik, rumah sakit, dan puskesmas dalam rangka membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien.<sup>5</sup>

Hasil analisis penelitian didapatkan nilai *p value* = 0.000 yang berarti nilai *p* < 0.05 ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dokter dengan pasien terhadap kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled. Nilai korelasi *spearman* sebesar  $r = 0.527$  menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sedang karena rentang *r* dikatakan sedang = 0.400 - 0.599.

Hasil Korelasi atau hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dokter dengan pasien terhadap kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiara Wahyuni, Amel Yanis dan Erly (2013) bahwa komunikasi dokter – pasien cukup baik yaitu 46,7%. Hasil analisis bivariat secara umum menunjukkan ada hubungan bermakna antara komunikasi dokter – pasien terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik komunikasi dokter – pasien maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi.<sup>8</sup>

##### Hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien di RSUD Waled

Jaminan mutu layanan kesehatan atau *Quality Assurance in Healthcare* merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Profesional layanan kesehatan, baik perorangan ataupun kelompok, harus selalu berupaya memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien tanpa kecuali.<sup>23</sup>

Hasil analisis penelitian yang dilakukan didapatkan nilai *p value* 0.000 yang berarti nilai *p value* < 0.05 ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Waled. Nilai korelasi *spearman*

sebesar  $r = 0.690$  menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang kuat karena rentang  $r$  dikatakan kuat =  $0.600-0.799$ .

Hasil korelasi atau hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fesilitas Evanjelina Manu Lena tahun 2018 dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survey pada 100 responden di Rumah Sakit Karitas, Weetabula, Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur. Pada penelitian Lena didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan.<sup>10</sup>

### **Hubungan Paling Dominan Antara Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Tingkat kepuasan setiap orang atau pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya. Ada beberapa orang yang cepat merasa puas dan ada pula yang memiliki persepsi cukup tinggi tentang kepuasan di dalam dirinya, sehingga orang atau pasien tersebut sulit merasa puas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.<sup>11</sup>

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tingkat hubungan masing-masing variabel bebas (komunikasi efektif dokter dengan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) didapat nilai PR komunikasi efektif dokter dengan pasien sebesar 7,671 dengan CI 95%  $1,604 \pm 36,691$  dan nilai PR

kualitas pelayanan kesehatan sebesar 23,33 dengan CI 95%  $5,215 \pm 103,502$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Waled adalah kualitas pelayanan kesehatan.

Hal ini dapat dilihat dari korelasi yang lebih kuat antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan korelasi yang kuat sedangkan untuk korelasi antara komunikasi dan kepuasan pasien memiliki tingkat korelasi yang sedang terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dirasa responden dapat dirasakan langsung pasien mulai dari penampilan atau sarana rumah sakit, kinerja, daya tanggap dan jaminan pelayanan yang baik dari rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam berobat di Poliklinik penyakit dalam RSUD Waled.<sup>7</sup>

### **Simpulan**

1. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dokter dengan pasien dengan kepuasan pasien poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled dengan  $p$  value =  $0.000$  ( $p < 0.05$ ).
2. Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled  $p$  value =  $0.000$  ( $p < 0.05$ ).
3. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled dengan nilai PR (*Prevalensi Ratio*) kualitas pelayanan kesehatan sebesar 23,233 sedangkan komunikasi efektif dokter dengan pasien didapatkan nilai PR (*Prevalensi Ratio*) sebesar 7,671. Hal ini menunjukkan pasien yang merasakan kualitas pelayanan baik akan 23,233 kali lebih untuk puas dibandingkan pasien yang merasakan kualitas pelayanan tidak baik.

### **Referensi**

1. KITA (*Korean International Trade Association*). *Indonesian market focus. Healthcare & Medical Tourism*. Volume 3 ; 2013. Hal: 1-37.
2. *Patient Beyond Borders*. Infografik: Berobat ke Luar Negeri Favorit Masyarakat Indonesia. Tim Publikasi Katadata; 2019.
3. Oisina IV, Ruth I, Osidhi V. Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif dan Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. Volume 08, Nomor 0. *Jurnal Komunikasi Islam* ; 2018. Hal: 132
4. Mulyana D. dkk. *Komunikasi Kesehatan Pemikiran dan Penelitian*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya ; 2018. Hal: 4-5.
5. Ali M, Sidi S. *Komunikasi Efektif Dokter – Pasien*. Jakarta : Konsil Kedokteran Indonesia ; 2006. Hal: 1, 9-10
6. Meivie Holy Mamahit. Ardiansa A.T. Tucunan. *Hubungan Antara Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado*. Manado:Universitas Sam Ratulangi Manado; 2016. Hal: 2
7. Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat ; 2014. Hal: 21.
8. Wahyuni T, Yanis A, Erly. *Hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang*. *Jurnal Kesehatan Andalas* ; 2013. Hal: 176
9. Maya A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU*. Repositori Institusi USU ; 2018. Hal: 78
10. Lena F. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien*. Universitas Sanata Dharma ; 2018. Hal: 88
11. Sabarguna B.S. *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar ; 2018. Hal: 25
12. Muninjaya G. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC ; 2012. Hal: 33
13. Nooria. *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga ; 2008. Hal: 132
14. Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi ; 2014. Hal: 51

15. Moenir H.A.S. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara ; 2015. Hal: 66
16. Noorbaya S. Komunikasi Kesehatan. Yogyakarta : Gowsyen publishing; 2018. Hal: 9, 12-14
17. Wiryanto. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT. Gramedia. 2014
18. Mulyana Deddy. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2018. Hal: 102-103
19. Kusmawati T. Komunikasi Verbal dan Nonverbal. Vol. VI, No. 2, Jurnal Al – Irsyad ; 2016. Hal: 141-142
20. Riswandi. Ilmu Komunikasi. Yogyakarta : Graha Ilmu ; 2018. Hal: 84
21. Cangara Hafield. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Rajagrafindo Persada ; 2017. Hal: 79
22. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi ; 2011. Hal: 11-12
23. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC ; 2007. Hal: 44 – 45
24. Siswanto. Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran. Yogyakarta: Bursa Ilmu ; 2016. Hal: 227
25. Notoatmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT Rineka Cipta ; 2018. Hal: 124
26. Jessica D, Silaen A, Alferraly I. Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. Volume 10, Nomor 2. Intisari Sains Medis ; 2019. Hal: 334-336
27. Riwidoko H. Statistik untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPSS. Yogyakarta : Pustaka Rihama ; 2009. Hal : 11-18