

Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa

Chatrine Virginia Tamara*, Tri Niswati Utami, Nur Aini
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan
Email : chatrinevirginiat@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kepuasan merupakan hal penting dalam meningkatkan pelayanan pada pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai standar atau melebihi dari yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Populasi penelitian ini 130 orang, dan sampel diperoleh sebanyak 98 orang. Teknik penarikan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data secara univariat, bivariat menggunakan regresi linier sederhana pada taraf kepercayaan 95% ($p=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan baik, dan merasa puas tetapi masih jauh dari standar pelayanan minimal rumah sakit. Komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah dengan kekuatan sedang dan arahnya positif yang berarti jika komunikasi tenaga kesehatan meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat. Nilai kepuasan pasien rawat jalan pada komunikasi tenaga kesehatan rendah, masih banyak pasien rawat jalan yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Kesimpulan penelitian ini bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan pada pasien rawat jalan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Pihak Klinik perlu membuat angket tingkat kepuasan pasien dan dievaluasi secara rutin untuk mencari tahu sampai sejauhmana tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Komunikasi, Tenaga Kesehatan, Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan

ABSTRACT

Satisfaction is an important thing in improving services to the patients. The patient will feel satisfied if the service is acceptable according to the standard or in excess of that expected. The purpose of this study was to analyze the influence communication of health workers to the satisfaction of outpatients. This type of research was a quantitative with cross sectional design. Research carried out in the Pratama Clinical of Siti Rahmah in Tanjung Morawa. The study population of 130 people, and a sample of 98 respondents. A sampling technique that is purpose sampling. Data analysis for univariate, bivariate using simple linear regression at 95% confidence level. The results showed that the communication of health worker was, and outpatients feel satisfied but the service of the hospital was still far from the minimum service standards of the hospital. Communication health workers affect patient satisfaction in the outpatient Pratama Clinical of Siti Rahmah with medium strength and the direction is positive, which means if communication health workers increases, the satisfaction of outpatients also increased. Conclusion this study that the better the communication of health workers on an outpatient basis it will further improve patient satisfaction with outpatient care. The Clinic need to create a questionnaire, the level of satisfaction of patients and evaluated routinely to find out the extent of the level of satisfaction felt by the patient after getting the service.

Keywords : Communication, Health Workers, Satisfaction, Patients, Hospitalizations

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan bagi seluruh umat manusia di dunia, pembangunan di bidang kesehatan suatu negara dapat mencapai keberhasilan apabila segenap tenaga kesehatan, pemerintah dan masyarakat saling menjalin kerja sama dalam memecahkan setiap permasalahan yang

muncul.¹ Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat.²

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa, jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, benda atau alat, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*). Salah satu cara utama

mendefinisikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.³

Menurut Kanuk dan Scifmann, agar pelayanan yang diberikan berkualitas, perlu mempertahankan dan menerapkan kualitas layanan inti dan kualitas layanan penunjang, pelayanan inti itu antara lain dari pelayanan dokter, perawat dan alat medis, sedangkan pelayanan penunjang antara lain kamar pasien dan menu makan. Semakin tinggi kualitas layanan yang di berikan oleh dokter, perawat dan alat medis serta pelayanan penunjang kepada pasien semakin tinggi loyalitas pasien dan sebaliknya. Karena loyalitas pasien terhadap rumah sakit/klinik hanya dapat di capai dengan meningkatkan kualitas layanan dengan baik.⁴

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan dan telah menunjukkan bahwa ada hubungan antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien terhadap tingkat perasaan seseorang, baik senang atau kecewa dimana merefleksikan tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan kinerja yang dirasakan dapat dibandingkan dengan harapannya.⁵

Klinik Pratama Siti Rahmah merupakan klinik yang berdiri sejak tahun 2000. Klinik tersebut pada awalnya merupakan balai pengobatan umum, kemudian berkembang menjadi klinik pratama. Klinik Pratama merupakan salah satu penyalur jasa kesehatan yang harus memiliki rencana strategis, agar dapat bersaing dengan klinik lainnya sehingga tidak terjadi penurunan kunjungan pasien. Hal ini yang terjadi pada Klinik Pratama Siti Rahmah, sebuah sarana kesehatan yang menangani pengobatan pada pasien di daerah Tanjung Morawa. Klinik Pratama Siti Rahmah mengalami penurunan kunjungan pasien yang signifikan baik pasien umum, BPJS, rawat jalan dan Rawat Inap dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.⁶

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti di Klinik Pratama Siti Rahmah, diperoleh data bahwa pada tahun 2019 periode bulan Januari sampai bulan Desember diperoleh jumlah seluruh pasien sebanyak 7.354 pasien, yang terdiri dari 1.359 pasien rawat inap dan 5.995 pasien rawat jalan. Berdasarkan jenis pembayaran yang digunakan pasien bahwa 1.524 pasien menggunakan kartu BPJS dan 5.830 pasien umum.

Berdasarkan wawancara pada dua puluh pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa tentang kepuasan

yang dirasakan selama berobat di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa, diperoleh jawaban bahwa 5 orang merasa sangat puas, 8 orang merasa puas, dan 7 orang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Sumber masalah di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa yang membuat pasien rawat jalan merasa tidak puas adalah sebagian petugas kesehatan kurang terbuka dalam memberikan informasi tentang penyakit pasien, kurang menunjukkan empati, sikap tenaga kesehatan yang kurang mendukung karena kurang memberikan penguatan pada pasien, kurang sikap positif karena tenaga kesehatan terlihat kurang ramah, dan ada yang menganggap pasien kurang setara dengan dirinya.

Faktor komunikasi tenaga kesehatan pada pasien di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa berkaitan dengan penyampaian informasi dari dokter tentang penyakit yang diderita pasien dianggap sebagian pasien kurang jelas, pemberian obat yang tidak diberitahukan secara jelas tentang aturan minum obat dan jenis informasi mengenai klinik yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Sehingga, yang awalnya pasien banyak berobat di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa, sekarang menjadi berkurang karena mutu pelayanan berkaitan dengan komunikasi tenaga kesehatan dan informasi yang didapat tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terutama dalam hal komunikasi. Walaupun Klinik Pratama Siti Rahmah mengalami penurunan jumlah pasien, akan tetapi pemilik Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa tetap memperjuangkan eksistensinya sampai saat ini yang sudah mencapai 19 tahun. Untuk itu, Klinik Pratama Siti Rahmah memerlukan perencanaan strategis dalam hal kepuasan pasien yang tepat dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan latar belakang di atas, rawat jalan Klinik Pratama Siti Rahmah masih terdapat permasalahan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan pasien terutama pasien rawat jalan. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah, Tanjung Morawa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Lokasi penelitian di Klinik Pratama Siti

Rahmah yang terletak di Jalan Limau Mungkur Dusun IV Desa Tanjung Morawa A, Kecamatan Tanjung Morawa. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2019 sampai dengan bulan September 2020. Pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus 2020. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Juli 2020 di Klinik Pratama Siti Rahmah berjumlah 130 pasien. Besar sampel minimal dihitung

dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 98 pasien. Data dianalisis dengan regresi linier sederhana. Hasil analisa akan diperoleh nilai p. Jika nilai $p < 0,05$ ini berarti ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Klinik Pratama Siti Rahmah Tahun 2020

Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
21-30	36	36,7
31-40	16	16,3
41-50	17	17,4
51-60	29	29,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	46	46,9
Perempuan	52	53,1
Pekerjaan		
Mahasiswa	11	11,2
Pegawai Swasta	24	24,5
Petani	12	12,2
Tidak bekerja	29	29,6
Wiraswasta	22	22,4
Pendidikan Terakhir		
SD/ sederajat	13	13,3
SMP/ sederajat	12	12,2
SMA/ sederajat	16	16,3
Diploma	13	13,3
Strata-1	29	29,6
Tidak sekolah	15	15,3
Total	98	100,0

Tabel 1. menunjukkan bahwa dari 98 responden yang diteliti sebagian besar responden berumur 21-30 tahun sebanyak 36 orang (36,7%), berjenis kelamin perempuan

sebanyak 52 orang (53,1%), tidak bekerja sebanyak 29 orang (29,6%), dan berpendidikan Strata-1 sebanyak 29 orang (29,6%).

Tabel 2. Hasil Uji *One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test* One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi	Kepuasan
N		98	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	162.69	86.33
	Std. Deviation	18.022	13.452
Most Extreme Differences	Absolute	.088	.137
	Positive	.048	.137
	Negative	-.088	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		.870	1.355
Asymp. Sig. (2-tailed)		.436	.051

Berdasarkan hasil uji normalitas menyatakan nilai *Asymp.sig (2-tailed)* pada variabel komunikasi tenaga kesehatan diperoleh $p=0,436>0,05$, dan variabel kepuasan pasien

rawat jalan $p=0,051>0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	14.387	10.046			1.432	.155
Komunikasi	.442	.061	.592		7.204	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 3. Pada $p = 0,05$ dan $df=n-2=98-2= 96$, ternyata *t-tabel* sebesar 1,985. Hasil uji *t* diperoleh nilai *t-hitung* (7,204) > *t-tabel* (1,985) dengan nilai $p=0,000<0,05$, artinya ada pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Nilai koefisien regresi adalah positif (+), hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi tenaga kesehatan maka pasien rawat jalan akan semakin merasa puas di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa.

PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua dan beberapa orang dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.⁷ Komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dengan pasien merupakan salah satu cara untuk membantu penyembuhan penyakit yang didita dan membuat pasien merasa puas. Standar pelayanan yang ditetapkan tidak hanya berdasarkan fisik, namun juga lebih dari rasa empati dan tingkat perhatian dalam bentuk komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dengan pasien. Salah satu proses penyembuhan melalui komunikasi interpersonal yang intensif antara tim medis dengan pasien, mengingat pada prinsipnya penyembuhan dan pengendalian penyakit pasien tergantung dari komunikasi interpersonal berupa saran, masukan dan empati yang diberikan oleh tim medis kepada pasien.⁸

Komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan pada pasien ditunjukkan dengan sikap ramah dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat jalan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu visi Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa yaitu memberikan pelayanan yang ramah pada semua pasien

yang berkunjung dan berobat ke Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Keramahan tenaga kesehatan akan membuat pasien menjadi mudah akrab dan nyaman selama mendapatkan perawatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa.

Berdasarkan jawaban responden pada butir pernyataan komunikasi tenaga kesehatan yang paling banyak dijawab 'sangat setuju' yaitu tenaga kesehatan ramah. Hal ini memang menjadi salah satu motto dari Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa bahwa setiap tenaga kesehatan harus ramah pada pasien yang datang berkunjung ke Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Sesuai dengan salah satu visi Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa yaitu ramah dalam memberikan pelayanan, maka sikap positif ditunjukkan dengan sering menegur pasien dan keluarganya atau minimal senyum jika berjumpa dengan pasien dan keluarganya. Tenaga kesehatan mendorong dan memberikan semangat pada pasien agar cepat sembuh.

Selanjutnya pernyataan yang paling banyak dijawab 'setuju' yaitu tenaga kesehatan mengatakan hal-hal yang menyenangkan sehingga membuat pasien di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa merasa tenang. Komunikasi yang dilakukan dengan cara yang positif dengan menyenangkan lawan bicara maka akan membuat lawan bicara atau pasien menjadi lebih tenang dan tidak waswas dengan penyakitnya. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan sikap positif pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa juga berdampak positif yaitu membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya dari tenaga kesehatan.

Pernyataan yang paling banyak dijawab 'netral' yaitu tenaga kesehatan menjelaskan

cara perawatan penyakit selama di rumah setelah pulang dari Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Bagi sebagian responden bahwa sikap positif tenaga kesehatan yang menjelaskan cara perawatan penyakit di rumah baik untuk diterapkan selama di rumah, tetapi bagi sebagian yang lain bahwa penjelasan tenaga kesehatan masih kurang sehingga mereka memilih jawaban netral untuk pernyataan tersebut.

Selanjutnya pernyataan yang paling banyak dijawab 'tidak setuju' yaitu tenaga kesehatan tidak menakut-nakuti pasien dengan penyakit yang dialami saat ini. Hal ini karena sebagian dari pasien yang diteliti merasakan bahwa ada tenaga kesehatan yang menjelaskan suatu penyakit dengan dampaknya yang kadang malah membuat pasien merasa takut. Walaupun itu kadang sesuai teori yang dibacanya tetapi sebaiknya dapat disampaikan dengan cara yang lebih halus sehingga pasien tidak menjadi cemas.

Pernyataan yang paling banyak dijawab 'sangat tidak setuju' yaitu tenaga kesehatan ramah. Ini menunjukkan bahwa sebagian responden menganggap ada sebagian tenaga kesehatan yang kurang ramah dengan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Beberapa tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat di instalasi rawat jalan memang sering menunjukkan sikap kurang ramah, dan kurang menunjukkan empati pada pasien karena jika dilihat dari sisi tenaga kesehatan hal ini juga karena mereka terkadang lelah dengan banyaknya beban pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kadang mereka harus melayani pasien rawat jalan dengan berbagai karakter yang tidak jarang dapat membuat mereka menjadi hilang kesabaran dan membuat mereka menjadi kurang ramah serta tidak menunjukkan empati pada pasien, apalagi jika menjelang jam istirahat, sementara pasien menumpuk (antrian panjang).

Komunikasi yang kurang baik dirasakan oleh sebagian pasien rawat jalan, karena tenaga kesehatan khususnya dokter tidak memberikan informasi yang jelas tentang penyakit yang diderita oleh pasien dan cara pengobatan. Tenaga kesehatan khususnya dokter harus melakukan komunikasi yang jelas dan informatif kepada pasien agar pasien memahami dengan baik penyakitnya. Komunikasi yang harus dilakukan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya harus mengandung prinsip keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, dalam artian tidak memandang lebih rendah pasien yang datang berobat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah.

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan dan telah menunjukkan bahwa ada hubungan antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien terhadap tingkat perasaan seseorang, baik senang atau kecewa dimana merefleksikan tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan kinerja yang dirasakan dapat dibandingkan dengan harapannya.⁵ Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan pelayanan tidak terlepas dari sikap positif dan perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas.⁹ Komunikasi terapeutik dan komunikasi interpersonal yang diaplikasikan dengan sikap yang positif akan memberikan kenyamanan tersendiri kepada pasien sehingga membuat pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.¹⁰ Sikap positif dan perilaku baik perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana. Komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.⁹

Perawat dalam pelayanan keperawatan, sangat dianjurkan untuk selalu berempati terhadap pasien. Hal ini dikarenakan empati perawat merupakan cara perawat untuk memahami bagaimana perasaan yang dialami oleh pasien tanpa melibatkan emosi perawat terhadap emosi pasien dan melaksanakan serangkaian tindakan yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan secara maksimal. Sehingga dengan berempati maka perawat bisa meningkatkan harapan kesembuhan pasien yang selanjutnya juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.¹¹

Pasien di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa lebih banyak yang menunjukkan rasa puas mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan. Hal ini disebabkan karena apa yang diperoleh selama mendapatkan pelayanan di ruang rawat jalan sudah melebihi dari ekspektasi mereka. Kepuasan pasien akan tercipta jika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang baik, sesuai prosedur dan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dalam penelitian ini juga ditemukan sebagian pasien rawat jalan

yang merasa tidak puas. Pasien merasa tidak puas terhadap penanganan tenaga kesehatan di ruang rawat jalan Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa saat pertama kali datang, kurang cepatnya tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien, pasien merasa bahwa tenaga kesehatan kurang memberikan rasa nyaman selama melakukan pemeriksaan pasien, kurang ramah terhadap pasien yang datang.

Kepuasan yang dirasakan oleh sebagian pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah belum dirasakan seluruh pasien, karena dalam penelitian ini masih pada kisaran angka 66,3%. Sedangkan menurut berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit minimal kepuasan pasien rawat jalan sebesar $\geq 90\%$. Jadi walaupun dalam penelitian ini kepuasan pasien rawat jalan lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak puas tetapi belum mencapai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Bertolak dari Keputusan Menteri Kesehatan tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini masih sejalan survei awal penelitian yang mendapati bahwa sebagian pasien rawat jalan tidak puas. Hasil penelitian tidak harus lebih banyak yang tidak puas baru dikatakan ada masalah, tetapi dapat dilihat besaran persentase yang tidak puas dibandingkan dengan standar pelayanan minimal yang ada.

Ruang rawat jalan tempat penelitian ini dilakukan dapat dijadikan barometer perkembangan rumah sakit. Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Sebagai salah satu ujung tombak pelayanan rumah sakit, pelayanan di unit rawat jalan harus diisi oleh para personal yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik pada pasien.¹²

Kurangnya komunikasi antara staff dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh lima sampai dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi

dengan dokter dan staff, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima maupun cara komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.¹³

Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan berkaitan dengan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Empati yang ditunjukkan tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa akan membuat pasien rawat jalan merasa dihargai dan merasa nyaman karena tenaga kesehatan menunjukkan rasa empati dan simpati saat memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan jawaban responden pada butir pernyataan empati (*empathy*) yang paling banyak dijawab 'sangat setuju' yaitu tenaga kesehatan menganjurkan untuk tetap tenang (tidak stres) dengan penyakit yang dialami. Hal tersebut membuat pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa merasa lebih tenang dan tidak khawatir terhadap penyakit yang dialaminya, walaupun pasien adalah pasien rawat jalan tetapi sebagian pasien masih ada yang khawatir dan takut penyakit yang dialaminya tidak sembuh atau lama sembuhnya. Peran tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa dengan menunjukkan empati pada pasien membuat pasien tidak stres dan merasa lebih diperhatikan.

Selanjutnya pernyataan yang paling banyak dijawab 'setuju' yaitu tenaga kesehatan memberikan perhatian saat pasien mengungkapkan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mendapatkan empati dari tenaga kesehatan dengan memberikan perhatian yang dibutuhkan pasien terutama pada saat pasien menjelaskan keluhan yang dirasakan berkaitan dengan penyakit yang dideritanya. Perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan akan membuat pasien merasa tenang dan puas. Proses interaksi komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien terjadi dalam proses bertahap, dari yang tidak kenal hingga menjadi akrab. Terjadi semacam proses adaptasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam membicarakan penyakit yang diderita pasien.

Pernyataan yang paling banyak dijawab 'netral' yaitu tenaga kesehatan menunjukkan rasa prihatin. Hal tersebut dirasakan oleh sebagian pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa bahwa rasa empati dengan menunjukkan sikap prihatin

tenaga kesehatan membuat pasien merasa bahwa tenaga kesehatan ikut merasakan apa yang dirasakan pasien, tetapi bagi sebagian pasien lainnya bahwa pasien tidak perlu merasa prihatin karena sebagian dari mereka tidak ingin merasa dikasihani.

Pernyataan yang paling banyak dijawab 'tidak setuju' dan 'sangat tidak setuju' yaitu tenaga kesehatan menyatakan merasakan apa yang sedang dirasakan terhadap penyakit yang diderita. Sebagian responden merasa bahwa sebagian tenaga kesehatan tidak menunjukkan empatinya pada saat pasien dilakukan pemeriksaan, karena menganggap hal tersebut adalah hal yang biasa, sedangkan pasien membutuhkan perhatian dari tenaga kesehatan. Ini sering terjadi pada pasien yang mendapatkan layanan pada siang hari, dimana kondisi pasien juga sudah lelah dan pekerjaan masih menumpuk sehingga seringkali tenaga kesehatan tidak menunjukkan rasa empatinya pada pasien di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Achmad yang melakukan penelitian di Puskesmas Wotu tahun 2019 bahwa dari hasil analisis data menunjukkan ada hubungan aspek sikap positif perawat terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan variabel sikap positif perawat, responden yang menyatakan sikap positif perawat dalam kategori baik cenderung merasa puas sedangkan yang menyatakan sikap positif perawat dalam kategori kurang cenderung merasa kurang puas.¹⁴ Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Asdawati, dkk. di RSUD Sinjai pada tahun 2014 menunjukkan bahwa sikap positif perawat memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.¹⁵ Hasil penelitian Hutagaol di Puskesmas Pandan Tapanuli Tengah pada tahun 2014 bahwa dari analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan sikap positif komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien dengan kepuasan pasien. Dapat dilihat dari tingkat sikap positif baik maupun buruk terdapat responden merasa kurang puas atas komunikasi yang dijalin dengan tenaga kesehatan.¹⁶

Dalam menghadapi pasien yang multikultural dan memiliki latar belakang yang berbeda beda, seorang perawat sangat membutuhkan keterampilan khusus dalam berkomunikasi. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit harus mampu berkomunikasi yang dapat menimbulkan sikap positif terutama bagi pasien.¹⁴ Sesuai pendapat Roger, sesungguhnya karakteristik seorang perawat dapat memfasilitasi tumbuhnya hubungan terapeutik dengan pasien salah

satunya memiliki sikap positif.¹⁷ Sikap positif, yaitu kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan berperasaan positif pada saat berkomunikasi sehingga akan memberikan kepuasan pada lawan bicaranya.¹⁸

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa tenaga kesehatan sudah memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, sehingga komunikasi interpersonal yang terjalin antara tenaga kesehatan dengan pasien dapat berhasil dan memberikan dampak positif yaitu memuaskan pasien sebagai konsumen.¹⁹ Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan oleh karena buruknya komunikasi yang terjalin antara tenaga kesehatan dengan pasien terutama sikap tenaga kesehatan yang kurang positif. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi interpersonal akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan di institusi kesehatan.¹⁶

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa sikap positif tenaga kesehatan berperan dalam memuaskan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Pasien yang mengatakan bahwa tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa yang memiliki sikap positif dapat membuat pasien merasa puas sedangkan pasien yang mengatakan bahwa tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa kurang memiliki sikap positif cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutagaol di Puskesmas Pandan Tapanuli Tengah bahwa dari hasil uji statistik diperoleh bahwa nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kesetaraan dengan kepuasan pasien dengan korelasi positif. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam kesetaraan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien.¹⁶ Penelitian yang dilakukan Achmad di Puskesmas Wotu tahun 2019 mendapatkan hasil bahwa ada hubungan aspek kesetaraan antara perawat dan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.¹⁴ Demikian juga penelitian Asdawati dkk. di RSUD Kota Makassar tahun 2019 mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara aspek kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien.¹⁵

Keterampilan mendengarkan, antusiasme yang ditunjukkan dan menganggap lawan bicara setara, serta jujur diperlukan untuk meyakinkan pasien bahwa tenaga kesehatan perlu memiliki keterampilan professional dalam hal berkomunikasi dengan klien.¹⁹ Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Dalam suatu hubungan antar pribadi yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.¹⁴

Komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan ada sesuatu yang penting untuk disumbangkan untuk memuaskan pihak yang dilayani.¹⁹ Melihat masih adanya ketidakpuasan pasien karena mutu pelayanan yang buruk maka rumah sakit dan klinik untuk berbenah diri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta memperhatikan komunikasi interpersonal harus tercipta secara efektif dan setara antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien yang sedang berobat.⁸

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesetaraan dalam komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan tidak menganggap pasien lebih rendah darinya cenderung merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Sebaliknya responden yang merasa bahwa tenaga kesehatan pasien tidak setara saat melakukan komunikasi dengan pasien cenderung merasa tidak puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan disajikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah, Tanjung Morawa.
2. Pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah, Tanjung Morawa dalam kategori positif.

3. Kekuatan pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah, Tanjung Morawa dalam kategori sedang.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah, Tanjung Morawa sebesar 66,3%, yang merasa tidak puas 33,7%. Dilihat secara persentase bahwa jumlah pasien yang merasa puas lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah pasien yang merasa tidak puas. Tetapi jika dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit maka tingkat kepuasan pasien tersebut belum tercapai, karena standar pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan rawat jalan harus 90% ke atas ($\geq 90\%$).
5. Nilai kepuasan pasien rawat jalan pada komunikasi tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah, Tanjung Morawa, sebesar 58,58% artinya masih banyak pasien rawat jalan yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

SARAN

Saran-saran disampaikan kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa
 - a. Pihak Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa perlu membuat angket tingkat kepuasan pasien dan dievaluasi secara rutin untuk mencari tahu sampai sejauhmana tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa.
 - b. Pihak Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa perlu mengaktifkan kembali kotak saran baik pasien rawat inap maupun rawat jalan untuk mendapatkan masukan-masukan dari pasien sehingga hasilnya dapat dievaluasi secara kontinyu baik mingguan, maupun bulanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan klinik serta dapat meningkatkan kepuasan pasien.
 - c. Manajemen klinik perlu mendisiplinkan dan membuat pelatihan kepada tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan terutama pada pasien rawat jalan yang merasa kurang puas terhadap komunikasi tenaga kesehatan.

2. Tenaga Kesehatan
 - a. Disarankan pada tenaga kesehatan baik dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya untuk melakukan komunikasi dengan menunjukkan empati, sikap positif, dan kesetaraan yang telah terbukti berpengaruh signifikan dalam penelitian ini.
 - b. Tenaga kesehatan perlu melakukan pendekatan dan saling menanamkan rasa saling percaya pada pasien sehingga pasien merasa nyaman saat berkomunikasi dengan tenaga kesehatan.
 - c. Tenaga kesehatan perlu selalu menerapkan senyum, sapa, salam dalam berkomunikasi pada pasien terutama pasien rawat jalan agar pasien merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.
3. Peneliti selanjutnya
Disarankan pada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pasien rawat jalan berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan menggunakan variabel lainnya atau menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti metode kualitatif atau metode penelitian gabungan (*mixed method*).

DAFTAR PUSTAKA

1. Ramdani SP. Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Menggunakan Visual Basic Net Guna Menunjang Efektifitas Pelayanan Di Poliklinik Biofarma Bandung. DIV Progr Stuti Manaj Inform Politek nik Piksi Ganesha Bandung. 2016;
2. Margareth. Kualitas Pelayanan. Mandar Maju. Jakarta; 2014.
3. Mu'ah. Kualitas Layanan Rumah Sakit : Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Journal of Chemical Information and Modeling. 2014.
4. Schiffman L, Kanuk LL. Perilaku konsumen. Jakarta Indeks. 2008;
5. Garjani A, Rahbar M, Ghafourian T, Maleki N, Garjani A, Salimnejad M, et al. Relationship of pharmacist interaction with patient knowledge of dispensed drugs and patient satisfaction. East Mediterr Heal J. 2009;
6. Klinik Pertama Siti Rahmah. Profil Klinik Pertama Siti Rahmah. Tanjung Morawa: Klinik Pertama Siti Rahmah; 2020.
7. Soetjiningsih. Modul Komunikasi Pasien - Dokter. Cetakan 2. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2016.
8. Oisina IV, Osidhi IRV. Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. J Komun Islam. 2018;8(1):129–54.
9. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Cetakan 3. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2013
10. Kusumo MP. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2017;6(1):72–81
11. Mas'ud MF. Hubungan Antara Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di RS Wawa Husada Kepanjen. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang; 2017.
12. Mas'ud MF. Hubungan Antara Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di RS Wawa Husada Kepanjen. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang; 2017.
13. Mandala DA. Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Surabaya: Universitas Airlangga; 2002.
14. Achmad HK, Wahidin, Halim. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. J Adm Negara. 2019;25(2):123–40.
15. Asdawati, Sidin AI, Kapalawi I. Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter Di Rsud Kota Makassar. Bagian Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar; 2014.
16. Hutagaol D, Andayani LS, Syahril E. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pandan [Internet]. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara; 2014. Available from: <https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton>.

- ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela_Darvill_thesis_esubmission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha
17. Siregar AH, Yahya SZ. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Martha Friska Medan. *J Ilm Panmed*. 2017;12(1):9–14.
 18. Vito J De, Sereno K, Vora E. *Komunikasi Antar Manusia*. Cetakan 2. Jakarta: Karisma Publishing Group; 2015.
 19. Weningtyas E, Suseno MN. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika J Pemikir dan Penelit Psikol*. 2012;17(1):17–25