

PENGARUH KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL ANTARA DOKTER-PASIE BERFOKUS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI RAWAT INAP RSUD ANUGERAH TOMOHON

Rantung Natalia Gabriel,¹Billy J. Kepel,²Theodorus H. W. Lumunon,³
Welong S. Surya⁴, Marieska Y. Waworuntu⁵

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado¹

Fakultas Kedokteran, Universitas Sam Ratulangi Manado²

Fakultas Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado³

Program Studi Informatika Medis, Fakultas Sains dan Teknologi Esa Trinita, Institut Sains dan Teknologi Esa Trinita, Minahasa Selatan, Indonesia⁴

Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Kesehatan Bethesda, Tomohon⁵
nataliarantung71@yahoo.com¹; billy.kepel@unsrat.ac.id²

ABSTRACT

Problems in communication between doctors and patients that have not been effective are caused by various factors ranging from the aspect of health services to the level of effectiveness of communication which can certainly affect the level of patient satisfaction. This study was to determine the effect of verbal and non-verbal communication between doctors and patients on patient satisfaction at Anugerah Tomohon Hospital. The sample is the number of inpatients as many as 50 people, by means of accidental sampling. Validity and reliability tests were carried out, data processing was carried out using univariate, bivariate and multiple linear regression tests and looked at the value of the coefficient of determination using SPSS version 23. The results showed that the patient satisfaction value was 39.424 and the regression coefficient was 1.022, the significance value obtained was $0.006 < 0.05$. The patient satisfaction score was 37.131 and the regression coefficient was 1.325, the significance value obtained was $0.004 < 0.05$. The patient satisfaction value is 19.600, the regression coefficient of the X1 variable is 0.772 and the regression coefficient of the X2 variable is 1.020. Based on the results of the R square value of 0.476 or 47.6%, verbal communication and non-verbal communication in influencing patient satisfaction is 47.6%. The conclusion of this study is that there is significant effect between doctor-patient verbal communication focusing on patient satisfaction, there is a significant effect between doctor-patient non-verbal communication focusing on patient satisfaction, there is a significant effect between verbal communication and doctor-patient non-verbal communication patient together on patient satisfaction, and the value of the coefficient of determination is 0.476 or 47.6% of patient satisfaction in health services in the inpatient care of the Grace Tomohon Hospital.

Keywords : patient satisfaction, communication, hospital

ABSTRAK

Masalah dalam komunikasi dokter dan pasien yang belum efektif disebabkan oleh berbagai faktor mulai dari segi pelayanan kesehatan sampai kepada tingkat efektifitas komunikasi tentunya dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal dan non verbal antara dokter-pasien terhadap kepuasan pasien di RSUD Anugerah Tomohon. Sampel ialah jumlah pasien rawat inap sebanyak 50 orang, dengan cara *accidental sampling*. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan, pengolahan data dilakukan secara univariat, bivariat, dan uji regresi linier berganda dan melihat nilai koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian diperoleh nilai kepuasan pasien sebesar 39,424 dan koefisien regresi sebesar 1,022, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,006 < 0,05$. Nilai kepuasan pasien sebesar 37,131 dan koefisien regresi sebesar 1,325, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,004 < 0,05$. Nilai kepuasan pasien adalah sebesar 19,600, koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,772 dan koefisien regresi variabel X2 adalah sebesar 1,020. Berdasarkan hasil nilai R *square* sebesar 0,476 atau 47,6%, maka komunikasi

verbal dan komunikasi non verbal dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 47,6%. Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi verbal dokter-pasien berfokus terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi non verbal dokter-pasien berfokus terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dokter-pasien secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien, dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,476 atau 47,6% terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD anugerah Tomohon.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Komunikasi, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Komunikasi yang baik itu penting dilakukan antara seorang dokter dan pasien baik secara verbal maupun non verbal agar dapat terciptanya hubungan yang erat antar individu sehingga dapat memberikan dampak yang puas kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Komunikasi tentunya sangat berkaitan erat dengan seorang dokter, di mana hubungan dokter dan pasiennya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal harus memiliki komunikasi yang baik. Pasien dapat mengutarakan berbagai keluhan-keluhan yang dirasakan dan kemudian dokter menjelaskan cara penyembuhan kepada pasien. Hubungan ini tentunya diperlukan komunikasi yang efektif agar supaya proses penyembuhan dapat berjalan dengan baik dan pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang didaparkannya (Anonim, 2006).

Saat individu menyatakan terima kasih (bahasa verbal) melengkapinya dengan ekspresi tersenyum (bahasa non verbal). Pesan yang disampaikan orang lain dengan mengganggu kepala (bahasa non verbal), dari kedua penjelasan tersebut merupakan contoh bahwa bahasa verbal dan non verbal adalah satu kesatuan dalam menciptakan makna suatu perilaku komunikasi (Sendjaja, 2012).

Namun kenyataannya pasien masih banyak yang mengeluh dengan ketidaknyamanan ketika pasien memeriksakan diri ke dokter dan sikap dokter yang kurang nyaman dan menyebabkan banyak pasien yang berpindah dokter. Ha dan Longnecker menyebutkan mengenai hubungan

komunikasi antara dokter dan pasien, keduanya menjelaskan kendala mengapa komunikasi yang baik antara dokter dan pasien tidak mudah terjadi ini disebabkan karena kecemasan dan kekhawatiran pasien yang tidak realistis, resiko hukum, khawatir terjadinya kekerasan fisik dan verbal serta pekerjaan dokter yang sangat banyak . Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dokter baik yang dilakukan verbal maupun non verbal sangat mempengaruhi kesembuhan pasien terlebih tingkat kepuasan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Ha, 2010).

Efektifitas komunikasi antara dokter pasien sangatlah diperlukan dalam membangun hubungan kepercayaan pasien dalam proses penyembuhan. Dikatakan sangat penting karena hal ini merupakan pondasi pertama dalam area kompetensi dokter Indonesia yang tertuang dalam Standar Kompetensi Dokter Indonesia, komunikasi yang efektif dokter terbagi atas berkomunikasi dengan pasien dan keluarga, berkomunikasi dengan mitra kerja dan berkomunikasi dengan masyarakat (Anonim, 2006).

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai point pertama dalam komunikasi yang efektif yaitu mengenai berkomunikasi dengan pasien dan keluarga. Komunikasi dokter dan pasien saat ini masih menunjukkan ketidakpuasan pada pasien, bahkan ketika dokter tersebut merasa bahwa dirinya sudah cukup baik dalam komunikasi dengan pasien. Pihak yang merasa tidak puas, terutama pasien yang merasa dokter tidak mendengarkannya saat berbicara. Dokter menganggap kemampuan komunikasi yang dilakukannya baik menurutnya (Ganiem, 2018).

Rusmana menyebutkan ada empat keinginan pasien yang harus dipenuhi dalam membangun hubungan yang baik antara dokter dan pasien. Pertama, merasa ada jalinan dengan dokter dan pasien memperoleh perhatian penuh dari dokter. Kedua, mengetahui dokter dapat berfokus pada setiap tindakan pengobatan dan interaksinya. Ketiga, pasien merasa rileks dan bebas dari khawatirnya suasana Pratik dokter. Keempat, pasien mengetahui bahwa dokternya dapat diandalkan (Rusmana, 2009).

Berbagai masalah komunikasi antara dokter dan pasien, diperkuat dengan fakta yang terkait mengenai pengaduan masalah malpraktik dari kesalahan komunikasi dokter di Indonesia. Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) yang menerima 50% pengaduan selama tahun 2006 sampai dengan tahun 2017, mengenai masalah komunikasi dokter (Anonim, 2012). Hal ini yang menyebabkan meningkatnya jumlah masyarakat Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri. Masyarakat Indonesia yang banyak melakukan pengobatan ke negeri Singapura, setiap tahunnya mencapai 300.000 pasien, setiap rumah sakit kedatangan 150-190 pasien asing yang 20% adalah masyarakat Indonesia. Berdasarkan fakta tersebut dapat disimpulkan yang menjadi salah satu penyebab banyaknya masyarakat Indonesia yang berobat keluar negeri disebabkan karena tidak puasnya pasien terhadap pelayanan kesehatan diterima di Indonesia lebih khusus dalam komunikasi dokter terhadap pasiennya.

Sebagai instrumen pelayanan kesehatan masyarakat seperti klinik, puskesmas dan rumah sakit dituntut agar mampu berkembang dan bersaing secara profesional. Kunjungan pasien rawat inap di RSUD Anugerah Tomohon terus meningkat sejak awal berdirinya ditahun 2018 sampai dengan Januari tahun 2020 yaitu, 500 pasien sudah termasuk dengan pasien peserta BPJS Kesehatan. Masalah dalam komunikasi dokter dan pasien yang

belum efektif disebabkan oleh berbagai faktor yang ada mulai dari segi pelayanan kesehatan sampai kepada tingkat efektifitas komunikasi antara dokter dan pasien yang menjadi hal penting yang tentunya dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Permasalahan yang paling sering diadukan adalah komunikasi, selain dokter ingkar janji, penelantaran, pembiayaan, standar pelayanan dan lainnya. Terkait dengan komunikasi yang terjadi di RSUD Anugerah Tomohon pasien mengeluh soal dokter yang lebih banyak diam dan tidak memberikan penjelasan, penggunaan istilah kedokteran yang tidak dipahami sehingga dapat terjadi *miscommunication* antara dokter dan pasien.

Inilah pentingnya membangun keakraban dengan pasien atau dengan keluarga pasien terlebih dahulu, agar dokter dan keluarga pasien dapat terhindar dari *miscommunication*, karena keakraban yang tidak terjalin sejak awal besar sekali risikonya terjadi *miscommunication*. Apabila terjalin komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien atau keluarga pasien kesalahpahaman ini tidak akan terjadi. Selain wajib menjalin komunikasi yang baik dengan pasien atau keluarga pasien, dokter benar-benar harus dapat memberikan rasa aman kepada pasien terutama apabila saat dokter menyampaikan penyakit pasien dengan menggunakan bahasa kedokteran yang tidak dimengerti, di sinilah komunikasi risiko dokter dengan pasien berperan. Dokter harus bersikap hati-hati dalam penyampaian informasi yang mengandung risiko ini, apabila dokter tidak berhati-hati akan mengakibatkan pasien merasa stres sehingga mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien yang kurang baik dapat berdampak pada kepuasan pasien yang ada di RSUD Anugerah Tomohon. Untuk itu harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lebih baik, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat seberapa jauh pengaruh komunikasi verbal dan non verbal antara dokter-pasien

berfokus terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Anugerah Tomohon. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal, non-verbal antara dokter-pasien terhadap kepuasan pasien dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Anugerah Tomohon.

METODE

Penelitian ini penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Tomohon, Kelurahan Tumatangtang pada bulan Januari-Februari 2022. Sampel pada penelitian ini adalah dengan mengambil seluruh jumlah populasi yaitu sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Variabel bebas yaitu komunikasi verbal, komunikasi nonverbal. Variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Variabel diukur menggunakan kuesioner yang sudah tervalidasi dan terliabilitas.

Cara ukur ialah responden akan mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan meliputi variabel yang ada pada tenaga kesehatan. Hasil ukur dilihat total skor dari masing-masing pertanyaan setiap variabel yang dijawab. Analisis data hasil penelitian menggunakan analisis univariat, dan analisis bivariat dengan uji regresi linier berganda dan koefisien determinasi.

HASIL

Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 1 sampai 4. Distribusi responden berdasarkan jawaban responden komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, kepuasan pasien, dapat dilihat pada tabel 5 sampai 7. Hasil uji bivariat pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8 sampai 11.

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

Umur	n	%
17 – 25 Tahun	9	18
26 – 35 Tahun	16	32
36 – 45 Tahun	12	24
46 – 56 Tahun	13	26
Total	50	100

Berdasarkan Tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa distribusi umur responden yang paling banyak berada pada rentang umur 26-35 Tahun yaitu sebanyak 16 responden dan yang paling sedikit sebanyak adalah kategori umur 17-25 Tahun dengan jumlah sebanyak 9 responden.

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	18	36
Perempuan	32	64
Total	50	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa distribusi jenis kelamin responden yaitu sebanyak 32 responden berjenis kelamin perempuan dan 18 responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Responden

Pendidikan	n	%
SD	3	6
SMP	7	14
SMA	20	40
D3	2	4
S1	18	36
Total	50	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa distribusi pendidikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhirnya yaitu SMA sebanyak 20 responden, S1 sebanyak 18 responden, SMP sebanyak 7 responden, SD sebanyak 3 responden dan sebagian kecil responden pendidikan terakhirnya yaitu D3 sebanyak 2 responden.

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	n	%
IRT	10	20
PNS	10	20

Swasta	14	28
Mahasiswa	4	8
Pensiunan	2	4
Petani	6	12
Pegadang	4	8
Total	50	100

Berdasarkan Tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa distribusi pekerjaan responden menunjukkan bahwa sebagian

besar responden yang paling banyak yaitu dengan memiliki pekerjaan Swasta sebanyak 14 responden, IRT dan PNS sebanyak 10 responden, Petani sebanyak 6 responden, Mahasiswa dan Pedagang sebanyak 4 responden dan yang paling sedikit yaitu Pensiunan sebanyak 2 responden.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Komunikasi Verbal

No.	Pernyataan	TP	J	KK	S	SS	Total
1.	Dokter memperkenalkan diri kepada anda dengan jelas	0	0	8	35	7	50
2.	Dokter menyebut nama anda pada saat berbicara	0	1	20	26	3	50
3.	Dokter menjelaskan informasi secara perlahan kepada anda pada saat tertentu	0	0	3	44	3	50
4.	Dokter bercanda kepada anda disela-sela pembicaraan	0	2	24	24	0	50
5.	Dokter mengucapkan kata-kata yang membuat anda tertawa	0	2	30	18	0	50
6.	Dokter memberikan kesempatan kepada anda untuk berbicara	0	0	2	42	6	50
7.	Dokter memberikan kesempatan kepada anda untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan	0	0	1	41	8	50
8.	Dokter mengatakan kata "terus" atau "selanjutnya" kepada anda saat berbicara	0	2	26	22	0	50
9.	Dokter mengucapkan kata-kata yang memberikan semangat kepada anda pada saat berbicara	0	2	12	36	0	50

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 44 responden menyatakan jawaban bahwa dokter sering menjelaskan informasi secara perlahan kepada pasien pada saat tertentu. Namun masih ada sebanyak 26 responden yang menyatakan bahwa dokter kadang-kadang mengatakan kata "terus" atau

"selanjutnya" kepada pasien saat berbicara, dan masih ada sebanyak 1 responden yang menyatakan bahwa dokter jarang menyebut nama pasien pada saat berbicara. Hal ini yang menyebabkan masih ada pasien yang menyatakan bahwa komunikasi dokter-pasien masih kurang baik.

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Komunikasi Non Verbal

No.	Pernyataan	TP	J	KK	S	SS	Total
1.	Dokter terlihat akrab dengan anda pada saat bertemu	0	0	12	36	2	50
2.	Dokter tersenyum kepada anda pada saat berbicara	0	1	33	16	0	50
3.	Dokter tetap tersenyum kepada anda saat melakukan pemeriksaan	0	1	32	17	0	50
4.	Dokter melihat wajah anda pada saat melakukan pemeriksaan	0	0	13	34	3	50
5.	Dokter menganggukan kepala pada saat anda menyampaikan keluhan yang dirasakan	0	0	6	42	2	50
6.	Dokter menggunakan gerak tangan pada saat menjelaskan sesuatu	0	0	4	45	1	50
7.	Dokter melambaikan tangan kepada anda pada saat melewati anda	7	16	22	5	0	50
8.	Dokter tersenyum kepada anda ketika berjalan melewati anda	2	8	23	17	0	50

Berdasarkan Tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 44 responden menyatakan jawaban bahwa dokter sering menjelaskan informasi secara perlahan kepada pasien pada saat tertentu. Namun masih ada sebanyak 26 responden yang menyatakan bahwa dokter kadang-kadang mengatakan kata “terus” atau “selanjutnya”

kepada pasien saat berbicara, dan masih ada sebanyak 1 responden yang menyatakan bahwa dokter jarang menyebut nama pasien pada saat berbicara. Hal ini yang menyebabkan masih ada pasien yang menyatakan bahwa komunikasi dokter-pasien masih kurang baik.

Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Total
1.	Anda merasa puas dengan pakaian yang digunakan dokter	0	0	0	45	5	50
2.	Anda merasa puas dengan penjelasan dokter mengenai penyakit yang anda derita	0	0	7	32	11	50
3.	Anda merasa puas dengan penjelasan dokter mengenai penggunaan obat	0	0	4	35	11	50
4.	Anda merasa puas dengan nasihat yang diberikan dokter kepada anda	0	0	3	38	9	50
5.	Anda merasa puas dengan penjelasan dokter mengenai proses penyembuhan penyakit	0	0	4	36	10	50
6.	Anda merasa puas dengan sikap dokter dalam memperlakukan anda sebagai pasien	0	0	6	35	9	50
7.	Anda merasa puas dengan sikap dan pembawaan dokter pada saat memeriksa	0	0	6	34	10	50
8.	Anda merasa puas dengan penanganan pertama yang dilakukan dokter kepada anda	0	0	1	38	11	50
9.	Anda merasa puas dengan tindakan pengobatan dokter kepada anda	0	0	2	39	9	50
10.	Anda merasa puas dengan lama waktu kunjungan dokter saat pemeriksaan	0	0	13	33	4	50
11.	Anda merasa puas dengan keprihatinan dokter mengenai penyakit yang anda derita	0	0	6	39	5	50
12.	Anda merasa puas dengan tanggapan yang diberikan dokter pada saat berbicara	0	0	2	39	9	50
13.	Anda merasa puas dengan cara dokter berkomunikasi dengan anda	0	0	4	36	10	50
14.	Anda merasa puas dengan tindakan dokter pada saat pemeriksaan	0	0	1	39	10	50
15.	Anda merasa puas dengan keramahan dokter	0	0	2	39	9	50
16.	Anda merasa puas dengan alat-alat yang digunakan dokter pada saat pemeriksaan	0	0	1	41	8	50
17.	Anda merasa puas dengan lama waktu dokter berkomunikasi dengan anda	0	0	2	40	8	50
18.	Anda merasa puas dengan resep obat yang diberikan dokter kepada anda	0	0	1	41	8	50

Berdasarkan Tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 40 responden menyatakan puas dengan lama waktu dokter berkomunikasi dengan pasien, 39 responden menyatakan puas dengan tanggapan yang diberikan dokter pada saat

berbicara dengan pasien. Namun ada yang menyatakan sebanyak 13 responden bahwa cukup puas dengan lama waktu kunjungan dokter pada saat pemeriksaan, dan sebanyak 4 responden yang menyatakan bahwa cukup puas dengan cara dokter pada saat berkomunikasi dengan pasien. Hal ini

menunjukkan bahwa adapun pasien yang menyatakan puas dengan lama aktu dokter berkomunikasi dengan pasien namun masih ada pasien yang menyatakan kurang puas

dengan cara dokter berkomunikasi dengan pasien.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Komunikasi Verbal dan Kepuasan Pasien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.424	12.098		3.259	.002
	KomunikasiVerbal	1.022	.358	.381	2.852	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 39,424 + 1,022$$

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana di atas adalah sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 39,424 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan

pasien sebesar 39,424 dan koefisien regresi sebesar 1,022 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai komunikasi verbal akan bertambah 1,022. Dimana dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh komunikasi verbal terhadap kepuasan pasien berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar $0,006 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel komunikasi verbal berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Komunikasi Non Verbal dan Kepuasan Pasien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.131	12.589		2.949	.005
	KomunikasiNonVerbal	1.325	.454	.389	2.923	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 37,131 + 1,325$$

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana di atas adalah sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 37,131 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien sebesar 37,131 dan koefisien regresi sebesar 1,325 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai komunikasi non verbal akan bertambah 1,325. Dimana koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah

pengaruh komunikasi non verbal terhadap kepuasan pasien berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel di atas sebesar $0,004 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi non verbal berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 19,600 + 0,772X_1 + 1,020X_2$$

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan dan persamaan analisis koefisien regresi linear berganda diatas maka dapat diartikan sebagai berikut: Nilai a (konstanta) sebesar 19,600 mengandung arti bahwa nilai

koefisien variabel kepuasan pasien adalah sebesar 19,600, koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,772 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai komunikasi verbal (X1) maka nilai komunikasi verbal bertambah sebanyak 0,772 dan jika koefisien regresi variabel X2 adalah sebesar 1,020 yang menyatakan bahwa setiap pertambahan 1% nilai komunikasi

non verbal (X2) maka nilai komunikasi non verbal bertambah sebesar 1,020. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dilakukan bahwa arah pengaruh variabel komunikasi verbal dan komunikasi non verbal terhadap variabel kepuasan pasien adalah positif.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	19.600	14.678		1.335	.188
1	Komunikasi Verbal	.772	.363	.288	2.129	.039
	Komunikasi non verbal	1.020	.461	.299	2.215	.032

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.476	.383	0.5475

a. Predictors: (Constant), KomNonVerbal, KomVerbal

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi kuadrat pada Tabel 11, nilai R square sebesar 0,476 atau 47,6%. Maka berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan kemampuan variabel independen yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kepuasan pasien adalah sebesar 47,6% sedangkan sisanya 52,4% dijelaskan berdasarkan variabel lainnya diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi Verbal Antara Dokter-Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Rawat Inap

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan secara lisan, komunikasi ini dilaksanakan secara langsung dengan percakapan tatap muka maupun secara tidak langsung melalui telepon dan sebagainya (Prabowo, 2017). Keuntungan dari komunikasi ini adalah komunikasi dapat dilakukan secara cepat,

langsung jelas dan kemungkinan untuk terjadi kesalahpahaman kecil terjadi karena proses *feedback* atau umpan balik dapat terlaksana kecuali komunikasi yang sifatnya satu arah dan formal. Sedangkan kekurangan dari komunikasi ini yaitu bahasa yang digunakan harus mudah dimengerti oleh komunikan, dan membutuhkan pengetahuan yang cukup agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa komunikasi verbal memiliki nilai koefisien regresi sebesar 1,022 dan memiliki p value sebesar 2,129 serta memiliki nilai signifikansi $0,06 < 0,05$ yang artinya variabel komunikasi verbal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi verbal antara dokter dan pasien baik, sementara itu juga sebagian pasien yang menyatakan komunikasi verbal dokter dan pasien kurang

baik. Hal ini menyebabkan cara berkomunikasi yang diberikan dokter kepada pasien dikatakan kurang baik namun tetap merasa puas, tergambar melalui pernyataan pada kuesioner yang dijalankan oleh peneliti yaitu apakah dokter menjelaskan informasi secara perlahan kepada pasien pada saat melakukan pemeriksaan, dan hasilnya sebagian besar responden yaitu pasien menjawab dokter kurang menjelaskan informasi secara perlahan pada pasien saat melakukan pemeriksaan. Hal sederhana seperti ini yang seharusnya dilakukan dokter sebenarnya memiliki pengaruh yang sangat baik dan dapat menyebabkan pasien merasakan bahwa seorang dokter memberikan pelayanan dan perhatian yang lebih terhadap dirinya dengan menjelaskan informasi secara perlahan pada pasien tersebut saat melakukan pemeriksaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari (Kusunawati, 2016) mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Yang hasilnya komunikasi verbal berdampak signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan ketika suatu komunikasi verbal terjalin secara lebih baik antar dokter-pasien maka terjadi peningkatan nilai p value yang cukup signifikan sehingga kepuasan pasien pun juga meningkat seiring meningkatkan komunikasi verbal yang terjadi.

Hal yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Yanis mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien berobat. Dari penelitian ini maka menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien yang berobat. dokter-pasien berjalan baik maka akan mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat (Wahyuni dan Yanis, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2016) mengenai hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit, berdasarkan hasil penelitiannya terdapat

hubungan yang signifikan yang artinya komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh seorang dokter dapat mempengaruhi keputusan atau pilihan dari setiap pasien sehingga mereka dapat merasa puas terhadap setiap bentuk informasi yang diberikan oleh dokter kepada mereka yang dapat mempengaruhi proses penyembuhan dari pada pasien tersebut.

Berbeda dengan pandangan dari penelitian yang dilakukan oleh Mira, dkk mengenai hambatan untuk komunikasi yang efektif disekitar pengambilan keputusan klinis. Analisis kesenjangan antara sudut pandang dokter-pasien yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien memilih keputusan yang harus dibuat oleh dokter mereka. Pasien kurang mendapatkan informasi dan pengetahuan mengenai proses penyembuhan penyakit mereka, begitu juga informasi yang diberikan oleh dokter tidak memberikan kontribusi yang cukup terhadap pasien untuk keterlibatan pasien dalam keselamatan klinisnya. Kesimpulannya, dokter kurang mendengarkan keluhan, masukan, dan pendapat dari pasien sehingga dampaknya pada kurangnya *respect* atau kepercayaan kepada dokter dan tentunya pasti akan mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri (Mira, dkk., 2012).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dan tanggapan dari responden maka dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden atau pasien yang ada di ruang rawat inap RSUD Anugerah Tomohon, yang menyatakan 44 responden bahwa komunikasi verbal yang dilakukan oleh dokter-pasien tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Pasien merasa tidak dihargai, dimana dalam kondisi yang sakit seorang dokter dalam bidangnya seharusnya menjalankan pelayanan kesehatannya lewat berkomunikasi langsung dan tatap muka secara langsung dengan pasien yang ada di ruang rawat inap dengan cara menjelaskan informasi secara perlahan kepada pasien atau pasien menceritakan mengenai permasalahan kesehatan yang dirasakannya

terhadap dokter itu dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut.

Pengaruh Komunikasi Non Verbal Antara Dokter-Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Rawat Inap

Komunikasi non verbal merupakan penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata, misalnya melambaikan tangan yang tujuannya sebagai tanda mengucapkan selamat tinggal. Bentuk lain dari komunikasi ini meliputi ekspresi wajah, suara, dan sikap tubuh. Komunikasi ini tidak memiliki struktur yang standar seperti bahasa namun menggunakan interpretasi dan logika sehingga orang mampu memahami dan mengartikan orang lain tanpa harus berbicara. Komunikasi non verbal dipakai sebagai penguat dari komunikasi verbal. Seseorang tanpa sadar mungkin melakukannya ketika berbicara beberapa organ gerak tubuh ikut berinteraksi sebagai respons memperjelas apa yang akan disampaikan oleh kata-kata yang keluar dari mulut pada saat berbicara (Prabowo, 2017).

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji regresi linear menunjukkan bahwa komunikasi non verbal memiliki nilai koefisien regresi sebesar 1,325 dan memiliki *p value* sebesar 2,923 serta memiliki nilai signifikansi $0,04 < 0,05$ yang artinya variabel komunikasi non verbal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi non verbal antara dokter dan pasien baik, sementara itu juga sebagian pasien yang menyatakan komunikasi non verbal dokter dan pasien kurang baik, tergambar melalui pernyataan pada kuesioner yang dijalankan oleh peneliti yaitu apakah dokter menggunakan gerak tangan pada saat menjelaskan sesuatu kepada pasien. Dan hasilnya sebagian besar responden yaitu pasien menjawab saat melakukan komunikasi dokter sering

menggunakan gerakan tangan pada saat menjelaskan sesuatu kepada pasien. Hal ini memberikan pengaruh yang positif terhadap pasien di mana dengan dokter melakukan gerakan tangan pada saat menjelaskan sesuatu kepada pasien itu sudah termasuk dalam pengertian dari komunikasi non verbal tanpa menggunakan kata-kata dalam berkomunikasi satu sama lain hanya dengan menggunakan gerak atau bahasa tubuh kita sudah bisa menyampaikan pesan atau maksud dari komunikasi yang kita lakukan.

Menurut pendapat dari Kusumawati yang menyatakan bahwa komunikasi non verbal merupakan hal yang paling penting dikarenakan banyak komunikasi verbal menjadi tidak efisien hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi non verbal dengan baik dalam waktu yang bersamaan (Kusumawati, 2016).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wullur mengenai hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien, di mana nilai *p value* yaitu 0,000 ($p \leq 0,05$). Hal ini disebabkan karena dokter tetap tersenyum saat melakukan pemeriksaan, dokter melihat wajah pasien pada saat melakukan pemeriksaan (Wullur, 2009).

Komunikasi non verbal dokter-pasien memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini disebabkan karena komunikasi dokter terhadap pasien baik terlihat melalui jawaban responden terkait dengan dokter tersenyum kepada pasien saat berbicara, hal inilah yang membuat pasien merasa senang dengan cara yang dilakukan oleh dokter sehingga dapat dinyatakan terdapat pengaruh komunikasi non verbal terhadap kepuasan pasien didukung dengan penelitian yang dilakukan Mamahit yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi non verbal dokter-pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hal tersebut menyatakan

bahwa semakin baik komunikasi non verbal yang dilaksanakan dokter maka hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien itu sendiri (Mamahit, 2016).

Biglu menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kemampuan komunikasi para dokter yaitu mengenai waktu yang tepat pada saat mengunjungi pasien, menjelaskan diagnosis pasien, keterampilan perawatan dokter, prosedur pengobatan dan tata krama yang ramah pada saat melakukan pemeriksaan atau memberikan pelayanan yang pasien butuhkan (Biglu, dkk., 2017).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nurwanto menunjukkan sikap seorang dokter dan petugas kesehatan dalam memberikan informasi kepada pasien dan komunikasi yang terjadi antara dokter-pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Nurwanto, 2012). Jadi dengan demikian bahwa perilaku komunikasi dokter dinilai sangat penting oleh pasien khususnya bagi pasien yang menjalani rawat inap. Dokter diharapkan dapat berkomunikasi secara efektif mungkin terlebih khusus dalam berkomunikasi yang dilakukan secara non verbal kepada pasien agar pasien dapat mendapatkan kepuasan dan membantu pasien dalam proses penyembuhannya.

Berdasarkan pernyataan dan tanggapan dari responden maka dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden atau pasien yang ada di ruang rawat inap RSUD Anugerah Tomohon, yang menyatakan 45 responden bahwa komunikasi non verbal yang dilakukan dokter-pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien seorang dokter menggunakan gerakan tangan pada saat menjelaskan sesuatu kepada pasien. Gerakan tangan yang dilakukan seorang dokter merupakan perilaku dari komunikasi non verbal, dimana komunikator yaitu dokter dalam menyampaikan pesan atau berbicara dengan komunikan yaitu pasien tanpa menggunakan bahasa atau kata-kata melainkan dengan menyampaikan lewat ekspresi atau gerakan tubuh yang bisa dipahami oleh pasien

sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dari pada pasien tersebut.

Pengaruh Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Antara Dokter-Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Rawat Inap

Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan. Pasien merasa puas setelah menerima pelayanan yang sesuai dengan harapannya, pasien memutuskan memberikan suatu penilaian terhadap jasa dan bertindak atas dasar puas (Handi, 2015).

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji regresi linear menunjukan bahwa kepuasan pasien memiliki p value sebesar $6,851 > 3,19$ serta memiliki nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh variabel komunikasi verbal dan komunikasi non verbal secara simultan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ardiansyah di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Ardiansyah, 2019).

Adapun hasil penelitian dari Rashid dan Amina mengenai *Patient Satisfaction Survey as a Tool Toward Quality Improvement* menyatakan survey kepuasan pasien mendapat perhatian dan penghargaan yang semakin meningkat sebagai sumber informasi penting untuk mengidentifikasi kesenjangan serta mengembangkan rencana tindakan yang efektif untuk peningkatan kualitas dalam organisasi layanan kesehatan dengan menjamin kepuasan pasien yang ada di rumah sakit. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pasien menyatakan puas dengan lama waktu dokter berkomunikasi langsung dengan pasien di ruang rawat inap. Pasien bisa langsung menjelaskan mengenai permasalahan kesehatan yang dirasakan, pasien bisa bertanya langsung mengenai proses penyembuhan terhadap dokter yang bertanggung jawab terhadapnya. Sehingga kenyamanan, kepercayaan, dan komunikasi terhadap dokter dapat dirasakan pasien dalam menunjang proses penyembuhan pasien tersebut. Begitu juga sebaliknya ketika dokter menjelaskan yang berkaitan dengan permasalahan kesehatan yang dialami pasien atau proses penyembuhan yang dilakukan dokter terhadap pasien maka timbal balik (*feedback*) antara keduanya dapat berjalan dengan baik. Bila pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh dokter baik secara efektif dan efisien maka itu akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien itu sendiri. Sehingga komunikasi verbal dan komunikasi non verbal tentunya secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rashid dan Amina, 2014).

Pasaribu dalam penelitiannya menunjukkan ada pengaruh komunikasi interpersonal dokter terhadap kepuasan pasien berdasarkan sikap mendukung kepuasan pasien dengan $p = < 0,001$ yang artinya bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara interpersonal dokter berdasarkan prinsip sikap mendukung dengan kepuasan pasien (Pasaribu, 2018). Komunikasi interpersonal dokter merupakan nilai yang harus dijaga karena komunikasi interpersonal merupakan suatu alat yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan, apabila layanan kesehatan meningkat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Ketika kepuasan pasien tercapai maka akan meningkatkan jumlah pasien yang datang berobat ke rumah sakit tersebut sehingga pelayanan kesehatan akan berjalan dengan prima.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi verbal dokter-pasien berfokus terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi non verbal dokter-pasien berfokus terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dokter-pasien secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien, dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,476 atau 47,6% terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD anugerah Tomohon.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUD Anugerah Tomohon yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan terimakasih kepada pasien yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2006. *Konsil Kedokteran Indonesia Tahun 2006. Komunikasi Efektif Dokter-Pasien.* (Jakarta): *Konsil Kedokteran Indonesia.*
- Anonim. 2012. *Konsil Kedokteran Indonesia Tahun 2012. Standar Kompetensi Dokter Indonesia.* (Jakarta): *Konsil Kedokteran Indonesia.*
- Anonim. 2012. *Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia. 2012. Kode Etik Kedokteran Indonesia dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia:* (Jakarta).
- Ardiansyah. 2019. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Sekayu.* Skripsi, Program Studi Keperawatan, STK Bina Husada Palembang
- Biglu M, Nateq F, Ghojazadeh M, Asgharzadeh A. 2017. *Communication Skills Of Physicians*

- And Patients' Satisfaction (Online). Original Paper Mater Sociomed, Sep; 29 (3); 192-195 (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5644191/pdf/MSM-29-192.pdf>, diakses 7 Mei 2022)
- Ganiem, L. 2018. Komunikasi Kedokteran Konteks Teoritis dan Praktis Edisi Pertama. (Depok): Prenadamedia Group.
- Ha, L. N. 2010. Doctor Patient Communication: A review Ochsner Journal 10, 38-43, (<https://www.researchgate.net/publication>, diakses 8 Juni 2022).
- andi, I. 2015. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kusumawati T. I. 2016. Komunikasi Verbal Dan Nonverbal (Online). Jurnal Pendidikan Dan Konseling, Vol.6, No. 2, Edisi Juli-Desember (<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad/article/download/6618/2912>, diakses tanggal 7 Mei 2022)
- Mamahit M. H, Tucunan A. T, Kolibu F. 2016. Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Non Verbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM: Manado.
- Mira J. J, Mercedes G, Vitudes P, Lorenzo S. 2012. Barriers For An Effective Communication Around Clinical Decision Making: An Analysis Of The Gaps Between Doctors' And Patients' Point Of View (Online). National Library Of Medicine USA, Health Expectations, 17, pp.826-839 (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5060922/pdf/HEX-17-826.pdf>, diakses 7 Mei 2022)
- Nurwanto. 2012. Hubungan Komunikasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Palu (online). Jurnal Preventif, Vol; 8. No.3 (Jurnal.untad.ac.id, diakses 7 Mei 2022)
- Pasaribu, B. 2018. Analisis Regresi Berganda: Jakarta.
- Prabowo, T. 2017. Komunikasi dalam Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Purwanto. 2009 Komunikasi Kesehatan. Jakarta: Prenadamedia Group
- Rashid A, Amina A. 2014. Patient Satisfaction Survey As A Tool Towards Quality Improvement (Online). Oman Medical Journal Vol. 29, No. 1:3-7 (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/pdf/OMJ-D-13-00247.pdf>, diakses 7 Mei 2022)
- Rusmana, A. 2009. Komunikasi Efektif Dokter Gigi dan Pasien. (Bandung): Universitas Padjajaran.