

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

Marline M Mamesah¹⁾, Roberto A. Geonarso²⁾, Silvia Haniwijaya T³⁾, Afif Kurniawan⁴⁾

¹²³⁴⁾ STIKES Adi Husada Surabaya

e-mail : mg_marlyne@yahoo.co.uk

ABSTRACT

Hospital is one of the health service institutions that has responsibility to improve health status of community. Changes in disease patterns, demographic structures, science and technology, and economy affect people's expectations of quality services. Service recipient satisfaction will be achieved if the service is in accordance with what is needed and expected. This study was conducted in one hospital in Surabaya using a cross sectional with 30 patients aged 25-40 years as respondents. A total of 46.7% of respondents stated that health workers had communicated effectively, and 58% were satisfied with the quality of service. The results showed the relationship between communication and service quality ($P=0.001$). Communication is one of the most important things to help patients understand their health situation, problems and treatment plans. Good communication can contribute to building trust between patients and health workers. Quality is the overall characteristics and description of a product or service that shows its ability to satisfy customer needs. Good effective communication will improve the quality of good service so that patients feel satisfied with the services provided by health workers.

Keywords : quality, service, communication, satisfaction

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan Kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Perubahan pola penyakit, struktur demografi, perkembangan IPTEK, dan ekonomi masyarakat mempengaruhi harapan masyarakat akan pelayanan yang bermutu. Kepuasan penerima pelayanan akan tercapai apabila pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit di Surabaya menggunakan *cross sectional* dengan responden sebanyak 30 pasien usia 25-40 tahun. Sebanyak 46,7% responden menyatakan bahwa tenaga Kesehatan telah melakukan komunikasi secara efektif, dan 58% puas terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara komunikasi dengan mutu pelayanan ($P=0,001$). Komunikasi menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk membantu pasien dalam memahami situasi kesehatan mereka, masalah dan rencana perawatan. Komunikasi yang baik dapat berkontribusi untuk membangun kepercayaan antara pasien dengan tenaga kesehatan. mutu merupakan keseluruhan karakteristik dan gambaran dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Komunikasi efektif yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Komunikasi, Kepuasan

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para

pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap

pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Mutu pelayanan kesehatan juga menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna rasa kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Azwar, 1996). Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan juga telah dijamin oleh Menteri Kesehatan RI dalam peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008.

Menurut data jumlah keluhan pasien atas mutu pelayanan kesehatan di RSUD Cilegon periode September 2013 sebanyak 738 keluhan, dengan rincian diantaranya, yaitu jumlah keluhan di Instalasi Rawat Inap sebesar 219 (29,7 %), Instalasi Rawat Jalan sebesar 152 (20,6 %), Instalasi Gawat Darurat sebesar 78 (10,6 %), Radiologi sebesar 36 (4,9 %), Farmasi sebesar 114 (15,4 %), Gizi sebesar 94 (12,7 %), lain-lain sebesar 45 (6,09 %). Data diatas menyatakan bahwa instalasi rawat inap merupakan instalasi dengan angka keluhan terbesar. Kemungkinan hal tersebut dikarenakan instalasi rawat inap merupakan instalasi yang berhubungan langsung paling lama dengan pasien dan keluarganya dengan pengharapan yang lebih dari sekedar mendapatkan kesembuhan. Adapun isi keluhan tersebut adalah mengenai keramahan tenaga kesehatan, kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan, pelayanan administrasi yang lamban, kegaduhan pengunjung, kondisi tempat tidur yang kurang baik, ruangan yang kurang bersih, air di kamar mandi pasien yang macet dan lain-lain (Afrilianti, 2016).

Pasien yang menerima jasa pelayanan kesehatan akan membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkannya. Jika jasa yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, pasien akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi. Pasien yang merasa puas akan loyal dengan rumah sakit. Loyalitas akan membuat pasien melakukan kunjungan kembali ke rumah sakit yang telah memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Pasien akan merasa puas apabila tenaga kesehatan dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi selama memberikan pelayanan kepada pasien (Kurniawati, 2017).

Melalui komunikasi efektif yang dilakukan tenaga kesehatan baik ketepatan waktu, keakuratan, kelengkapan, kejelasan serta pemahaman dari penerima dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi. Informasi yang diberikan kepada pasien dapat secara lisan, tertulis atau elektronik. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 Tahun 2017, salah satu indikator keselamatan pasien adalah komunikasi yang efektif. Fasilitas pelayanan kesehatan secara kolaboratif mengembangkan suatu kebijakan untuk perintah lisan dan melalui telepon, termasuk menuliskan informasi secara lengkap baik itu instruksi dokter ataupun hasil pemeriksaan oleh yang menerima informasi, kemudian yang menerima pesan akan mengulang kembali intruksi atau hasil pemeriksaan dan mengkonfirmasi ulang terhadap apa saja yang telah dituliskan dan yang telah dibaca ulang secara lengkap.

METODE

Desain penelitian yang akan digunakan adalah studi kolerasi dengan pendekatan metode hubungan dan asosiasi atau *cross sectional*. Penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 3 bulan terhitung pada bulan September hingga Desember tahun 2019. Penelitian ini akan dilaksanakan di salah satu Rumah Sakit di Kota Surabaya.

Populasi responden atau pasien pada penelitian yang akan dilakukan ini yaitu jumlah 50 responden atau pasien. kriteria inklusi, diantaranya:

- 1) Bersedia menjadi responden penelitian,
- 2) Pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik,
- 3) Pasien tidak memiliki gangguan pendengaran dan berbicara,
- 4) Pasien tidak mengalami gangguan kejiwaan.
- 5) Usia pasien 25 hingga 55 tahun.

Dan menggunakan kriteria eksklusi, diantaranya:

- 1) Pasien tidak dalam kondisi sadar dan tidak dapat melakukan komunikasi dengan baik,
- 2) Pasien dengan gangguan kejiwaan,
- 3) Pasien adalah pegawai rumah sakit atau keluarganya.

Variabel independen adalah komunikasi efektif dengan 20 pertanyaan yang berisikan pertanyaan Tahap Pra-Interaksi, Tahap Orientasi, Tahap Kerja dan Tahap Terminasi. Variabel dependen adalah mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit dengan 20 pertanyaan yang berisikan *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, *Empathy*.

Dari hasil pengisian kuesioner, akan dilanjutkan dengan tahap tabulasi dan analisa kemudian disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan variabel kemudian

diuraikan sesuai dengan hasil yang dicapai guna mengetahui puas atau tidaknya terkait hubungan antara komunikasi efektif dengan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di beberapa Rumah Sakit di Surabaya, di mana setiap pasien yang akan melakukan layanan Kesehatan. Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum tentunya harus bisa memberikan segala macam fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai tempat yang menjadi pusat untuk penyembuhan para pasien maka tentunya rumah sakit harus bisa dibangun dengan karakteristik yang ramah lingkungan.

Tabel 1 | Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
25-35 th	7	23,3
36-45 th	20	66,7
46-55 th	3	10
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	40
Perempuan	18	60
Tingkat Pendidikan		
Tidak sekolah	0	0
SD	2	6,7
Sederajat SMP	2	6,7
Sederajat SMA	18	60
Sederajat PT	8	26,6
Pekerjaan		
Tidak bekerja	3	10
Wiraswasta	7	23,3
Swasta	14	46,7
PNS	4	13,3
Lainnya	2	6,7

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Total	30	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden terbanyak adalah 36-45 tahun, yaitu 20 orang (66,7%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan, yaitu 18 orang (60%). Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA sederajat, yaitu 18 orang (60%). Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan swasta, yaitu 14 orang (46,7%)

Tabel 2 | Komunikasi Efektif

Komunikasi Efektif	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	8	26,7
Cukup	7	23,3
Baik	15	50
Total	30	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap responden terbanyak adalah baik, yaitu 15 orang (46,7%).

Seorang tenaga kesehatan dengan memiliki keterampilan komunikasi yang kuat akan dapat mengelola situasi profesional yang tidak dapat diprediksi. Keterampilan komunikasi yang baik bagi tenaga kesehatan juga dapat terbukti dengan hubungan pemberdayaan pasien yang lebih baik. Komunikasi yang baik dapat berkontribusi untuk membangun kepercayaan antara pasien dengan tenaga kesehatan. Hal tersebut dapat juga menjadi patokan dalam meningkatkan kepuasan pasien serta menentukan kualitas suatu pelayanan kesehatan karena hal tersebut bergantung pada jumlah dan mutu informasi yang diterima oleh pasien (Skarbaliene et al., 2019). Tujuan

komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang serta melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan (Suprpto, 2018).

Dalam proses komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dengan pasien juga dapat mengalami atau memiliki hambatan. Adapun faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi : Faktor inteligensi, seseorang yang memiliki inteligensi rendah atau kurang lancar dalam berbicara dikarenakan minimnya perbendaharaan kata. Faktor budaya, setiap budaya memiliki bahasa yang berbeda. Faktor pengetahuan, semakin seseorang memiliki pengetahuan yang luas, maka seseorang itu memiliki banyak perbendaharaan kata dan dalam berbicarapun sangat lancar. Faktor kepribadian, seseorang yang memiliki sifat pemalu serta kurang pergaulan akan mengalami berbicara yang kurang lancar. Hal ini disebabkan karena ia tidak terbiasa berkomunikasi dengan orang lain. Faktor pengalaman, semakin banyak seseorang memiliki pengalaman, ia akan terbiasa untuk menghadapi sesuatu seperti berbicara di depan umum dengan lancar (Suprpto, 2018).

Tabel 3 | Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	17	58
Tidak puas	13	42
Total	30	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden terbanyak merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang didapat selama menggunakan fasilitas kesehatan, yaitu 17 orang (58%). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan serta pihak penyandang dana (Azwar, 1996). Kualitas mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan. Peningkatan mutu atau kualitas merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada (Ulumiyah, 2018).

Tabel 4 | Tabulasi silang Hubungan Komunikasi Efektif dengan Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Komunikasi						Total
	Kurang		Cukup		Baik		
	n	%	n	%	N	%	
Tidak Puas	7	23,3	4	13,3	2	6,7	13
Puas	1	3,4	3	10	1	3,3	17
Total	8	26,7	7	23,3	1	3,3	30

Hasil Uji Chi-Square = < 0,001

Tabel 4 menunjukkan bahwa proporsi terbesar pada tabulasi silang di atas didapatkan responden merasa puas terhadap komunikasi efektif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan baik, yaitu 13 orang (43,4%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan $P < 0,05$ ($< 0,001$) sehingga ada hubungan antara komunikasi efektif dengan mutu pelayanan

Komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. Bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi yang dilakukan oleh perawat merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan Kesehatan. Salah satu indikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan Kesehatan yang ada di rumah sakit adalah

kepuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga Kesehatan (Wianti, 2017). Komunikasi yang baik dapat berkontribusi untuk membangun kepercayaan antara pasien dengan tenaga kesehatan. mutu merupakan keseluruhan karakteristik dan gambaran dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Komunikasi efektif yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Komunikasi yang baik dapat berkontribusi untuk membangun kepercayaan antara pasien dengan tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan mutu pelayanan. Sehingga Komunikasi yang baik dapat berkontribusi untuk membangun kepercayaan antara pasien dengan tenaga kesehatan.

SARAN

Pihak rumah sakit harus tetap meningkatkan kemampuan tenaga Kesehatan dalam penerapan komunikasi efektif melalui kegiatan pelatihan sehingga bersesinambungan agar menghasilkan tenaga Kesehatan yang professional dan mampu mengembangkan komunikasi terapeutik pada pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien sehingga meningkatkan mutu pelayanan yang baik di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, A. N. (2016). *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014*. Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kedokteran UIN Jakarta.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan*. Jakarta.
- Kurniawati, A. L. (2017). Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan komunikasi terapeutik dengan minat kunjung kembali pasien di poliklinik penyakit dalam (studi observasi di rsud panglima sebaya kabupaten paser). *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(3).
- Skarbaliene, A., Skarbalius, E., & Gedrimė, L. (2019). Effective communication in the healthcare settings: Are the graduates ready for it? *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 24(Special Issue), 137–147.
- Suprpto, H. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Hasil Belajar Kewirausahaan Mahasiswa. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1–9.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149–155.
- Wianti, A. (2017). Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Pasien Pre Operasi di Ruang Dadali RSUD Cideres Kabupaten Majalengka Tahun 2016. *Jurnal Kampus STIKES YPIB Majalengka*, 5(1), 15–22.