



KOMUNIKASI EFEKTIF BERPERAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI

Marichatul Jannah^{*)}; Darmini Darmini ; Dwi Rochmayanti

Jurusan Teknik Radiologi dan Radiodiagnostik ; Poltekkes Kemenkes Semarang
Jl. Tirto Agung ; Pedalangan ; Banyumanik ; Semarang

Abstrak

Komunikasi merupakan hal yang penting untuk mempengaruhi kualitas pelayanan serta ditujukan untuk mengubah perilaku pasien dalam rangka mencapai kesehatan optimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah adanya komunikasi yang terjalin antara radiografer dengan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan gambaran komunikasi efektif dan menjelaskan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Kuesioner dibagikan kepada 50 orang responden yang komunikatif. Penelitian ini dilakukan di salah satu Instalasi Radiologi terbesar di Jawa Tengah. Analisis data menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menggambarkan bahwa *humble* merupakan faktor dominan dengan nilai mean sebesar $9,48 \pm 0,995$. Hasil uji F menyatakan bahwa *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan sig. 0,000. Namun, hasil uji t untuk *respect* dan *emphaty* tidak terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Besarnya kontribusi komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien sebesar 78,1%.

Kata kunci: *Komunikasi Efektif ; REACH ; Kepuasan Pasien*

Abstract

[EFFECTIVE COMMUNICATION TAKES AN IMPORTANT ROLE IN INCREASING PATIENTS SATIFASTION AT RADIOLOGY DEPARTMENT] Communication is an important thing to influence quality services and to focus on changing the patient response in order to gain the optimal health. One of the several factors to influence the patient satisfaction is the effective communication which is connected between the radiographers and the patients. The research purpose is to describe the ongoing effective communication and to find out the effective communicating influence on the patient satisfaction level at Radiology Unit. The research uses quantitative method with survey approach. Questionnaires were distributed to 50 communicative respondents. The research takes place at Radiology Unit at one of Biggest Hospitals in Central Java. Data analysis uses descriptive method and multiple linear regressive method. The research result provides the effective communicating description that is dominantly taken as *humble* by mean value $9,48 \pm 0,995$. According to the test result F, *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity* and *humble* affect simultaneous on the patient satisfaction by sig. value 0,000. However, according to test result t, it has found that *respect* and *emphaty* do not significantly affected on the patient satisfaction. The effective communicating contribution on the patient satisfaction variant level at Radiology Unit is 78,1%.

Keywords: *Effective Communication ; REACH ; Patient Satisfaction*

1. Pendahuluan

Era globalisasi seperti sekarang ini, terjadi

persaingan yang ketat hampir di semua sektor usaha. Salah satunya adalah rumah sakit yang merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi pasien. Rumah Sakit harus mampu

^{*)} Marichatul Jannah

E-mail: marichatuljannah@poltekkes-smg.ac.id

memenuhi kebutuhan tersebut dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Mutu pelayanan Rumah Sakit diharapkan berorientasi kepada upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Robert & Sarah F. Gardial (1996), kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kinerja yang diterima dengan standar perbandingan (ekspektasi, ideal, pesan, janji pemasar, dan norma industri) (Harjati, 2003).

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Atmojo, 2006). Menurut Supranto (2006) ada lima aspek-aspek kepuasan pada pasien yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Selain lima aspek kepuasan menurut Supranto tersebut, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien. Komunikasi merupakan alat yang penting untuk mempengaruhi kualitas pelayanan serta ditujukan untuk mengubah perilaku pasien dalam rangka mencapai kesehatan yang optimal. Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterima. Kesalahan dalam menafsirkan pesan tersebut disebabkan karena persepsi yang berbeda. Seringkali sumber ketidakpuasan pasien ditimbulkan oleh buruknya komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien. Hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misalnya keluhan pasien terhadap sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, dan petugas yang kurang komunikatif. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan lebih baik (Mustikasari, 2006).

Radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan radiologi harus mampu menjelaskan instruksi dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga mengurangi rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan.

Petugas yang terampil dalam berkomunikasi yang efektif, akan mudah menjalin hubungan dengan pasien dan mampu memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan. Hal ini menimbulkan rasa percaya pasien terhadap petugas, mencegah terjadinya masalah legal, dan mendorong timbulnya komunikasi efektif. Dengan demikian, diharapkan dapat tercapai asuhan keperawatan yang berkualitas (Yani, 1999).

Menurut Komaruddin (1994), komunikasi efektif sebagai sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi (Liliwari, 2007). Menurut Prijosaksono, dkk (2002), ada 5 faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif, antara lain *respect, empathy, audible, clarity, dan humble*.

Prianbodo (2006) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi verbal dan non-verbal perawat di Rumah Sakit Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah dengan sampel sebanyak 242 pasien yang dirawat di bangsal bedah, berdasarkan kelompok demografis (*gender, umur, dan tingkat pendidikan*). Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara komunikasi yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan kelompok demografis, pasien perempuan cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien pria terhadap komunikasi keperawatan, pasien yang lebih tua memberikan respon kepuasan yang lebih dibanding pasien muda, dan pasien yang pendidikan rendah cenderung memberikan respon yang positif dalam berkomunikasi dengan perawat.

Pengamatan penulis saat kegiatan klinik, terdapat beberapa pasien yang mengeluh tentang ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas. Hal tersebut dikarenakan banyaknya jumlah pasien yang berkunjung di Instalasi Radiologi Rumah Sakit tersebut, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya waktu yang diberikan oleh petugas dalam menyampaikan instruksi pemeriksaan. Selain itu, kurangnya kesempatan yang diberikan kepada pasien untuk bertanya. Pasien memberikan saran dan kritik kepada petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah disertai dengan pemberian contoh yang konkret pada saat pemeriksaan radiologi sehingga pasien dapat memahami instruksi yang

diberikan.

Sebagai Rumah Sakit besar rujukan bagi masyarakat, diharapkan senantiasa memberikan pelayanan yang prima dan bermutu oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif radiografer bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Metode

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian dilakukan di suatu Instalasi Radiologi Rumah Sakit besar di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Responden berada dalam rentang kategori umur 17-65 tahun dan dapat diajak berkomunikasi dengan baik. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran komunikasi efektif di Instalasi Radiologi

Komunikasi efektif merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi (Komarrudin, 1994). Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis sehingga terjadi umpan balik (*feed back*). Berikut ini merupakan hasil analisis deskriptif yang ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Komunikasi Efektif

Faktor	N	Mean	Standar Deviasi
<i>Respect</i>	50	9,04	1,228
<i>Empathy</i>	50	8,48	1,488
<i>Audible</i>	50	7,68	1,766
<i>Clarity</i>	50	9,22	1,266
<i>Humble</i>	50	9,48	0,995

Respect yaitu radiografer menghormati dan menghargai pasien, memberikan salam dan sapa pada saat pasien datang ke ruang pemeriksaan.

Empathy yaitu radiografer mampu menempatkan diri pada situasi yang dialami oleh pasien, sehingga pasien merasa nyaman. Setiap keluhan pasien dapat didengarkan dengan baik. Radiografer memberikan sentuhan kasih sayang dan perhatian yang tulus kepada

pasien.

Audible yaitu radiografer mampu menyampaikan instruksi dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pasien mengerti pesan tersebut.

Clarity yaitu radiografer mampu menjelaskan instruksi pemeriksaan dengan baik, sehingga kejelasan dari pesan tersebut tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan oleh pasien. Radiografer bersikap terbuka, sehingga menimbulkan kepercayaan pasien.

Humble yaitu radiografer dalam melayani pasien bersikap ramah dan rendah hati. Radiografer bersikap lemah lembut, penuh pengendalian diri, tidak sombong, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 1, maka diperoleh gambaran bahwa komunikasi efektif yang dilakukan di Instalasi Radiologi yang paling dominan yaitu faktor *humble* dengan nilai mean sebesar $9,48 \pm 0,995$. Sedangkan komunikasi efektif yang mempunyai nilai terendah yaitu faktor *audible* dengan nilai mean sebesar $7,68 \pm 1,766$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, radiografer melayani pasien dengan ramah dan rendah hati. Namun, radiografer kurang menjelaskan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami serta kurang memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya. Seharusnya, penjelasan prosedur pemeriksaan disertai contoh yang konkret dengan bahasa yang sederhana sehingga pasien lebih memahami instruksi pemeriksaan.

Hal ini sependapat dengan Yani (1999) bahwa penjelasan prosedur pemeriksaan yang disertai dengan pemberian contoh akan menghasilkan rasa percaya (*trust*) pasien kepada petugas, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan, dan mendorong terjadinya komunikasi efektif sehingga tercapai asuhan keperawatan yang berkualitas.

Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

a. Analisis Regresi Berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji regresi berganda, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Regresi Berganda

Model	Nilai koefisien	Sig.
Constant	8,305	0,014
X1-Respect	-0,090	0,837
X2-Empathy	0,576	0,074
X3-Audible	0,651	0,010
X4-Clarity	1,128	0,009
X5-Humble	1,824	0,001

Persamaan:

$$Y = 8,305 - 0,090X_1 + 0,576X_2 + 0,651X_3 + 1,128X_4 + 1,824X_5$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor *respect* (X_1) yang bertanda negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah sehingga dapat dikatakan bahwa kenaikan nilai satu satuan, maka akan menurunkan nilai kepuasan pasien. Sedangkan faktor *empathy* (X_2), *clarity* (X_3), *audible* (X_4), dan *humble* (X_5) bertanda positif sehingga dapat dikatakan bahwa kenaikan nilai satu satuan dari ke empat faktor tersebut, maka akan menaikkan tingkat kepuasan pasiennya.

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah faktor *humble* dengan nilai regresi positif sebesar 1,825. Hal ini menunjukkan bahwa radiografer dalam melayani pasien bersikap ramah dan rendah hati, serta bertutur kata yang lembut dan sopan. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Grace (2009) bahwa kebudayaan lokal kita yang merupakan bagian dari adat ketimuran mengharuskan kita bersosialisasi dengan banyak pihak, termasuk adanya jalinan komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Ketika para petugas tidak memberikan jalinan komunikasi yang sopan dan ramah terhadap pasien, maka sebagian besar pasien menilai hal itu tidak wajar karena tidak sesuai dengan pola budaya kita.

Tabel 3. Hasil analisis uji t, F, dan koefisien determinasi (R^2)

Faktor	Hasil Uji Koefisien Regresi				
	t _{hitung}	Sig.	F _{hitung}	Sig.	R ²
X1 - <i>Respect</i>	-0,207	0,837			
X2 - <i>Empathy</i>	1,830	0,074			
X3 - <i>Audible</i>	2,695	0,010	31,458	0,000	0,781
X4 - <i>Clarity</i>	2,741	0,009			
X5 - <i>Humble</i>	3,526	0,001			

b. Analisis Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan hasil uji F, pada tabel 3 terlihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti komunikasi efektif yang meliputi faktor *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Prianbodo (2006) bahwa ada pengaruh komunikasi verbal dan non-verbal perawat yang secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi komunikasi seperti nilai, emosi, gender, pengetahuan, lingkungan, dan lain-lain juga mempengaruhi hasil penelitian diatas (Potter & Perry, 2005; Grace, 2009).

Kemampuan mengembangkan komunikasi yang efektif merupakan salah satu keterampilan yang sangat diperlukan untuk pengembangan diri sebagai tenaga medis. Berdasarkan Jurnal Konsil Kedokteran Indonesia (2006) dalam sikap kesetaraan, tenaga medis tidak mempertegas perbedaan. Status boleh berbeda, tetapi komunikasi tenaga medis dengan pasien tidak vertikal. Tenaga medis tidak menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Melalui kesetaraan, tenaga medis mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan. Hubungan tenaga medis dengan pasien harus dianggap sebagai hubungan antara mitra medis yang saling membutuhkan sehingga tercapai prosedur medis yang berjalan dengan lancar.

Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan medis selanjutnya. Hal ini dikarenakan dengan membangun komunikasi yang efektif, pasien merasa tenang dan aman ditangani oleh petugas sehingga akan patuh menjalankan prosedur pemeriksaan dan percaya bahwa petugas tersebut dapat membantu menyelesaikan masalah kesehatannya. Sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah dan mengakibatkan beralihnya pasien kepada pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan lebih baik.

c. Analisis Uji t

Dari hasil tabel 3, maka dapat dinyatakan bahwa radiografer harus mempertahankan komunikasi efektif dari faktor *audible*, *clarity*, dan *humble* serta meningkatkan faktor komunikasi efektif lain yang belum terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu faktor *respect* dan *empathy*. Hal ini sesuai dengan jurnal yang dirangkum oleh *American Society of Internal Medicine* bahwa sebagian besar pasien mengeluhkan pelayanan bukan karena kurangnya kemampuan petugas tersebut, namun dikarenakan pasien yang kurang merasa diperhatikan. Seharusnya, petugas tidak memperlihatkan sikap yang tergesa-gesa dan bersedia memberikan penjelasan serta mampu mendengarkan setiap keluhan dengan baik (Djauzi & Supartondo, 2004).

Faktor *respect* dan *empathy* terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut muncul dikarenakan terdapat hambatan dalam persepsi pasien terhadap komunikasi itu sendiri. Menurut Effendy (1993) hambatan yang dialami oleh pasien dan petugas di suatu Instalasi Pelayanan Kesehatan termasuk dalam hambatan sosiologis dan hambatan psikologis. Pasien yang terdiri dari berbagai macam strata sosial seharusnya tidak menimbulkan perbedaan dalam pemberian teknik berkomunikasi dengan sopan dan saling menghargai. Petugas juga harus memperhatikan kondisi psikologis pasien, memberikan perhatian yang tulus atau menjalin kontak fisik dengan pasien sehingga hambatan psikologis tidak menjadi kendala dalam menjalin komunikasi yang efektif.

Selain itu pemberian intervensi dan teknik komunikasi yang sesuai dengan latar belakang budaya, dan umur pasien juga harus diperhatikan. Keberhasilan dalam meningkatkan kemampuan pasien dalam berkomunikasi tidak tergantung pada partisipasi pasien, tetapi juga pada gaya petugas melakukan komunikasi dan kemampuan untuk menetapkan hubungan yang membantu. Penggunaan kemampuan komunikasi akan membantu petugas merasakan, bereaksi, dan menghargai kekhasan pasien (Potter & Perry 2005; Grace, 2009).

d. Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji R^2 pada tabel 3, diketahui mempunyai nilai sebesar 0,781. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya sumbangan *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* terhadap variasi atau naik turunnya nilai kepuasan pasien sebesar 78,1%, sedangkan sisanya yaitu 21,9% berasal dari sumbangan faktor lain yang tidak diteliti.

Hal ini didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009) bahwa nilai koefisien sebesar 0,781 termasuk dalam nilai koefisien yang mendekati 1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi tingkat kepuasan pasien.

4. Simpulan dan Saran

Komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 78,1%. Peneliti menyarankan pada saat memberikan instruksi pemeriksaan, sebaiknya radiografer memberikan contoh yang konkret sesuai dengan jenis pemeriksaan dengan bahasa yang sederhana. Hal ini agar mempermudah pasien dalam memahami prosedur pemeriksaan. Radiografer melayani pasien dengan keramahan dan kerendahan hati untuk mencapai suatu pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UPPM) Poltekkes Kemenkes Semarang yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk mempublish jurnal ini. Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada pihak-pihak yang membantu pelaksanaan penelitian.

6. Daftar Pustaka

- Atmojo, Y.T (2006). *Let's Change for the Better Future*. Mengukur Kepuasan Pelanggan.
 Djauzi, S & Supartondo. (2004). *Komunikasi dan Empati*. Balai Penerbit FKUI: Jakarta.
 Effendy, O.U. (1993). *Dinamika Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
 Grace, E.C. (2009). *Hubungan Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Dokter terhadap*

- Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Kandou Manado.
- Harjati, L. (2003, Maret). Tidak Cukup Hanya Kepuasan Pelanggan Diperlukan Nilai Pelanggan Untuk Survival. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 10 (1), 37-55.
- Komarrudin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2006). *Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Konsil Kedokteran Indonesia: Jakarta.
- Liliweri, A. (2007). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Mustikasari. (2006). *Komunikasi dalam Pelayanan Keperawatan*.
- Potter, P.A., Perry, A.G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*. Edisi ke-empat. ECG: Jakarta.
- Prianbodo. (2006). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat di Rumah Sakit Prof. Margono Soekarjo Purwokerto*.
- Prijosaksono., Ariwibowo., Hartono, P. (2002). *Make Yourself a Leader*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Woodruff, R.B., & Gardial, S.F (1996). *Know Your Customers: New Approaches to Understanding Customers Value and Satisfaction*. Cambridge: Blackwell.
- Yani, A. (1999). *Buku Ajar Asuhan Keperawatan Jiwa pada Anak dan Remaja*. Widya Medika: Jakarta.
- .