

HUBUNGAAN KOMUNIKASI DENGAN MINAT KEMBALI PEMANFAATAN PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Heriyati¹⁾, Marlina faizal¹⁾, Maryati¹⁾

¹⁾Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat

*Corresponding Author : heriyati@unsulbar.ac.id

COMMUNICATION RELATIONSHIP WITH THE INTEREST OF RETURNING THE USE OF HOSPITAL SERVICES

ABSTRACT

Background : Return interest is part of the form of customer satisfaction after receiving service. Based on the number of outpatient visits at Majene Hospital, it is known that the number of visits is fluctuating. The aim of this study was to determine the relationship between communication and interest in returning visits to the outpatient service at Majene Hospital.

Subject and Method : This research is a quantitative study with a cross sectional study design. The sampling method was purposive sampling with a total sample size of 394 people and used chi-square analysis

Results : Based on the results, it was found that there was a relationship between communication and the interest in patient return visits with a value of $p = <0.001$ ($p < 0.05$).

Conclusion : there is a significant relationship between communication with the interest in returning patients to the outpatient installation of Majene Hospital. It is hoped that the hospital will continue to pay attention to and implement effective communication so that the quality of health services increases so that patients and the public are interested in using the service facilities in the outpatient installation of Majene Hospital.

Keywords: Communication, and Interest of Return Visit.

ABSTRAK

Latar Belakang : Minat kembali adalah bagian dari bentuk kepuasan para pelanggan setelah menerima pelayanan. Berdasarkan kumulatif kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Majene diketahui memiliki angka kunjungan yang fluktuatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi dengan minat kunjungan kembali di instalasi rawat jalan di RSUD majene.

Subjek dan Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study. Metode pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 394 orang dan menggunakan chi square.

Hasil : Diperoleh hasil ada hubungan manajemen komunikasi dengan minat kunjungan kembali pasien dengan nilai $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Kesimpulan : ada hubungan yang bermakna komunikasi dengan minat kunjungan kembali pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Majene. Diharapkan pihak rumah sakit terus memperhatikan dan melaksanakan komunikasi yang efektif sehingga agar kualitas pelayanan kesehatan meningkat sehingga pasien dan masyarakat berminat menggunakan fasilitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Majene.

Kata Kunci: Komunikasi, Minat Kembali

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan langkah awal untuk memberikan informasi pada pasien dan keluarga dengan harapan mereka paham akan status kesehatannya, dan pasien menjadi kooperatif terhadap asuhan yang diberikan. Kurang baiknya komunikasi yang dilakukan dapat berdampak pada proses pelayanan dan dapat menjadi salah satu penyebab insiden keselamatan pasien. Pesan yang diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, kemudian ada umpan balik dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan itulah komunikasi yang efektif (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2019).

Proses pemberian asuhan kepada pasien, melakukan edukasi adalah hal terpenting. Mengingat banyak profesi yang terlibat dalam komunikasi pasien dan keluarga, maka di perlukan kordinasi kegiatan dan fokus pada kebutuhan pasien.

Pada proses asuhan edukasi paling efektif jika menggunakan pembelajaran yang menyesuaikan agama, nilai budaya dan kemampuan membaca, penggunaan Bahasa edukasi dalam hal ini dikaitkan dengan pengetahuan, mulai dari pasien berobat bahkan hingga pasien telah pulang dari pelayanan kesehatan.

Indikator komunikasi dan edukasi difokuskan pada perkembangan kondisi pasien dari proses memberikan pemahaman serta dapat melanjutkan asuhan dirumah. Proses tersebut menjadi bagian dari *informed consent* pengobatan

lanjutan pasien, didokumentasikan direkam medis sebagai tambahan, ketika pasien atau keluarga pasien ikut dalam proses perkembangan pasien dengan memahami prosedur perawatan pasien, maka hal ini menjadi bagian dari edukasi. (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2019).

Berdasarkan dari hasil survey awal dan wawancara kepada 10 pasien rawat jalan, terkait komunikasi efektif perawat, didapatkan data sebanyak 30% perawat kurang ramah kepada pasien, 30% kontak mata tidak dipertahankan kepada pasien saat berkomunikasi, dan 40% perawat saat menjawab pertanyaan pasien, kurang merespon dengan baik, sedangkan komunikasi efektif dokter, didapatkan data sebanyak 70%, waktu bicara dokter ke pasien sangat singkat sehingga dokter kurang memastikan pasien sudah mengerti pada informasi yang diberikan, 30% dokter saat berkomunikasi menggunakan kata-kata yang kurang dimengerti oleh pasien.

Salah satu pencapaian karyawan adalah melakukan pelayanan prima dengan tujuan untuk peningkatan kualitas. Adanya komunikasi efektif yang dilakukan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan berujung pada loyalitas pasien. Pasien yang puas akan berminta untuk melakukan kunjungan kembali (Lovelock, Wirtz, 2010)

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dalam pembahasan berikutnya difokuskan pada menganalisis “Hubungan komunikasi dengan minat kunjungan kembali pasien di instalasi rawat jalan RSUD Majene”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan Penelitian kuantitatif dengan design *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Majene pada Instalasi rawat jalan. Sampel yang digunakan adalah seluruh pasien yang melakukan pengobatan di ruang perawatan poli dengan teknik *purposive sampling* menggunakan kriteria inklusi yaitu Pasien yang berulang kali memeriksa kesehatannya (2-3 kali), Pasien yang berusia produktif 15 sampai 64 tahun. Kriteria eksklusi, Pasien yang tidak kooperatif. Penelitian ini menggunakan kusioner dan lembar observasi. Analisis data dengan chi square untuk mengetahui hubungan komunikasi dengan minat kunjungan kembali pasien

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Gambaran karakteristik responden di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2019

Karakteristik Responden	N	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	144	37
Perempuan	250	64
Umur		
15-25	121	31
25-35	79	20
36-45	69	18
45-64	125	32
Pekerjaan		
Tidak bekerja	251	64
Bekerja	143	36
Tingkat Pendidikan		
Tidak sekolah	17	4,3
SD	196	50
SMP	94	24
SMA/SMK	19	4,8
Perguruan Tinggi	68	17
Status Jaminan		
Umum	9	2,3
BPJS	385	98
Total	394	100

Sumber : Data Primer

Tabel 1 memberi gambaran bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 250 orang (80,2%), dengan umur 45-64 sebanyak 125 orang (31,5%). Terlihat status pekerjaan lebih banyak yang tidak bekerja sebanyak 251 orang (63,7), tingkat pendidikan mayoritas SD sebanyak 196 orang (49,7) dengan status jaminan dimana BPJS sebanyak 385 orang (97,7%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi berdasarkan variabel komunikasi dan minat kembali responden di RSUD Kabupaten Majene (n= 394)

Variabel	N	%
1. Komunikasi		
Komunikasi verbal dokter		
Kurang	97	24.6%
Baik	297	75.4%
Komunikasi non verbal dokter		
Kurang	9	2.3
Baik	385	97.7
Komunikasi verbal perawat		
Kurang	112	28.4
Baik	282	71.6
Komunikasi Non Verbal perawat		
Kurang	31	7.9
Baik	363	92.1
2. Minat Kembali		
Minat kembali saat membutuhkan pelayanan		
Tidak Berminat	18	4,6
Berminat	376	95,4
Minat sebagai pilihan utama		
Tidak Berminat	141	35,8
Berminat	253	64,2
Minat Informasi		
Tidak Berminat	144	36.5
Berminat	250	63.5
Minat Merekomendasikan		
Tidak Berminat	140	35.5
Berminat	254	64.5
Total	394	100.0

Sumber : Data Primer

Pada tabel 2 diperoleh hasil Manajemen Komunikasi Dokter dapat diketahui dari 394 responden, komunikasi verbal dokter yang paling

banyak adalah komunikasi kurang sebanyak 97 (24,6%) dan komunikasi baik sebanyak 297 (75,4%). Sedangkan komunikasi non verbal dokter yang datanya adalah komunikasi kurang sebanyak 9 (2,3%) dan komunikasi baik sebanyak 387 (97,7%).

Hasil manajemen komunikasi perawat dapat diketahui dari 394 responden, komunikasi verbal perawat yang paling banyak adalah komunikasi kurang sebanyak 112 (28,4%) dan komunikasi baik sebanyak 282 (71,6%). Sedangkan komunikasi non verbal perawat yang datanya adalah komunikasi kurang sebanyak 31 (7,9%) dan komunikasi baik sebanyak 363 (92,1%). Frekuensi minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang pada kategori minat kembali disaat membutuhkan pelayanan didapatkan 376 responden (95,4%), berminat menggunakan pelayanan kesehatan, sedangkan 18 responden (4,6%) tidak berminat menggunakan kembali pelayanan kesehatan disaat mereka membutuhkan.

Tabel 3 Hubungan komunikasi dengan minat kunjungan kembali responden di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2019

Komunikasi	Minat Kunjungan Kembali				Total		P Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	83	21	4	1	87	22	0,001
Baik	54	14	253	64	307	78	
Total	137	35	257	65	394	100.0	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3 analisis statistik chi square diatas diketahui bahwa responden yang memiliki pemberian komunikasi yang kurang

sebanyak 87 responden (22%) dimana terdapat 83 responden (21%) yang tidak berminat dan terdapat 4 responden (1%) yang berminat sedangkan responden yang merasa pemberian komunikasi dokter dan perawat baik sebanyak 307 responden (78%) dimana terdapat 54 responden (14%) yang tidak berminat dan terdapat 253 responden (65%) yang berminat

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan hubungan manajemen komunikasi dan minat kunjungan kembali. terlihat tabel bahwa dari 394 Hubungan Komunikasi terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien. Terlihat bahwa responden yang memiliki pemberian komunikasi yang kurang sebanyak 87 responden (22%) dimana terdapat 83 responden (21%) yang tidak berminat dan terdapat 4 responden (1%) yang berminat sedangkan responden yang merasa pemberian komunikasi dokter dan perawat baik sebanyak 307 responden (78%) dimana terdapat 54 responden (14%) yang tidak berminat dan terdapat 253 responden (65%) yang berminat. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai $p : < 0.001$ ($p < 0.05$), sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terhadap minat kembali pasien di instalasi rawat jalan RSUD Kabupaten Majene.

Dari kegiatan observasi yang dilakukan didapatkan bahwa komunikasi dokter dan perawat secara verbal masih banyak yang kurang memperhatikan cara berkomunikasi seperti halnya yang tertulis dalam lembar observasi dikarenakan masih ada komunikasi yang tidak

dilakukan seperti sebelum dan setelah berkomunikasi sebagian besar dokter dan perawat tidak memperhatikan mengucapkan salam pembuka dan penutup kepada pasien, dan juga sebagian besar dokter dan perawat selama komunikasi berlangsung tidak banyak mengulangi pertanyaan yang sebenarnya penting untuk diketahui oleh pasien. Sedangkan komunikasi non verbal dokter dan perawat menunjukkan sebagian besar dokter dan perawat melakukan sesuai dalam lembar observasi seperti dokter dan perawat selama berkomunikasi terlihat bersungguh-sungguh dalam berkomunikasi dengan pasien, selama berkomunikasi dokter dan perawat terlihat ramah dan menghargai pendapat pasien, serta selama komunikasi berlangsung dokter dan perawat tetap menjaga senyumannya kepada pasien dan dokter dan perawat selama berkomunikasi tetap menjaga tatapan matanya kepada pasien.

Riset ini menunjukkan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di Rumah Sakit Umum Daerah Majene, meskipun demikian juga terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan yang telah diterima pasien. Pelayanan yang prima harus diberikan kepada pasien. Dalam hal komunikasi kemudian perhatian, keramahan para petugas kesehatan menjadi bahan penilaian dari pasien, jika hal tersebut dinilai baik maka akan berujung pada kepuasan pasien dan membuat pasien akan datang kembali berkunjung (Halimatusa'diah, 2015).

Komunikasi adalah alat kontak sosial antara individu yang satu dengan lainnya. Komunikasi pula yang menjadi cara paling efektif dalam memberikan pemahaman perawatan pasien. Bukan hanya dengan pasien, komunikasi juga akan melancarkan kerjasama sesama pemberi pelayanan kesehatan untuk mengatasi masalah dari pasien (Mundakir, 2013)

Hasil penelitian Wahyuni T, Yanis A, (2013), ditemukan terdapat korelasi yang signifikan antara komunikasi dokter dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga baik tidaknya komunikasi yang tercipta antara dokter dan pasien menentukan respon kepuasan dari pasien. Fourianalisyawati, (2015) dalam penelitiannya juga ditemukan komunikasi dokter-pasien yang tidak efektif merupakan faktor mempunyai peran yang besar terhadap ketidakpatuhan pasien.

Dokter yang baik adalah dokter yang dapat berkomunikasi dengan pasien dan menunjukkan sikap peduli, dapat menjelaskan prosedur medis atau teknis dengan cara yang mudah dipahami, mendengarkan serta meluangkan waktu untuk mengajukan maupun menjawab pertanyaan, kesuksesan komunikasi dokter-pasien berdampak positif bagi pasien (Sahara, 2016).

Riset lain mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tenaga medis juga memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan dan loyalitas pasien. Semakin bermutu pelayanan terhadap pelanggan akan berbanding lurus dengan tingkat kunjungan kembali ke rumah sakit. (Yustikarini, 2012)

PENUTUP

Ada hubungan komunikasi dengan minat kunjungan kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Majene. Saran bagi rumah sakit agar terus meningkatkan kemampuan dan keterampilannya sehingga komunikasi dapat dilakukan lebih efektif kepada pasien dan keluarga pasien dengan harapan pasien menjadi lebih puas akan pelayanan yang diterima dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan di RSUD Majene.

DAFTAR PUSTAKA

- Fourianalistryawati, E. (2015). Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien. *Journal Psikogenesis*, 1(1). <https://doi.org/10.31227/osf.io/q4b3a>
- Halimatusa'diah. (2015). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2019). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit 1.1*. Kementerian kesehatan.
- Lovelock, Wirtz, & M. (2010). *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi*. Erlangga.
- Mundakir. (2013). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan, Edisi 1*. Graha Ilmu.
- Sahara, N. (2016). *Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Dokter Terhadap Minat Kunjungan Ulang (Studi Pada Pasien*

Umum Di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung) Nita Sahara. 3(2), 60–66.

- Wahyuni T, Yanis A, E. K. A. V. 2(3). (2013). Hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. *Kesehatan Andalas*, 2(3).
- Yustikarini, P. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. Universitas Indonesia.