

## **PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PADA KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FISIOTERAPI RSUD DR. H. SOEMARNO SOSROATMODJO KUALA KAPUAS**

**Popo Subroto, Muhammad Ilham Kurniawan, Sahid Adam, Marhaeni Fajar Kurniawati**

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin Kalimantan Selatan, Indonesia

Email: poposubrata@gmail.com, ilhamkurniawan.3954@gmail.com, adamsahid515@gmail.com, marhaeni.salmanakbar@gmail.com

### **Abstrak**

Fisioterapi adalah salah satu metode penyembuhan yang digunakan untuk mengembalikan peran atau tugas dari sesuatu organ badan atau tubuh manusia dengan memakai tenaga alam. Di dalam bidang ilmu fisioterapi, tenaga alam yang dipakai antara lain seperti tenaga listrik, pancaran sinar, air, dingin, massage atau pijatan dan latihan yang pemakaiannya disesuaikan dengan batasan toleransi bagi pasien sehingga didapatkan dampak dari penyembuhan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi efektif apabila ditinjau dari aspek REACH (*respect, empathy, audible, clarity, dan humble*) pada kepuasan pasien di dalam pelayanan kesehatan terutama fisioterapi di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Dalam penelitian ini menggunakan metode cross sectional serta metode accidental sampling. Kuisioner diedarkan kepada 40 responden yang terpilih dan sudah mendapatkan pelayanan di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Dalam uji statistik yang digunakan memakai uji Somers dan Gamma dengan menggunakan SPSS IBM 26. Dari seluruh penghitungan aspek REACH yang dilakukan dimana didapatkan hasil frekuensi 'selalu dilakukan' atau 'sering dilakukan'. Sebagian besar dari responden merasa puas (70%), dan cukup puas (30%). Adanya hubungan antara komunikasi efektif pada kepuasan efektif pada kepuasan pasien Instalasi Fisioterapi secara signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ).

**Kata Kunci:** komunikasi efektif; kepuasan; fisioterapi

### **Abstract**

*Physiotherapy is one of the healing methods used to restore the role or task of an organ or human body by using natural energy. In the field of physiotherapy, natural energy is used, among others, such as electricity, light rays, water, cold, massage or massage and exercises whose use is adjusted to tolerance limits for patients so that the impact of healing can be obtained. This study was conducted with the aim of knowing the effect of effective communication when viewed from the REACH aspect (respect, empathy, audible, clarity, and humble) on patient satisfaction in health services, especially physiotherapy at dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas*

<b>How to cite:</b>	Subroto, P. et. al. (2021) Pengaruh Komunikasi Efektif pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. <i>Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia</i> , 6(9). <a href="http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i9.4097">http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i9.4097</a>
<b>E-ISSN:</b>	2548-1398
<b>Published by:</b>	Ridwan Institute

*Hospital. In this study using cross sectional method and accidental sampling method. Questionnaires were distributed to 40 respondents who were selected and have received services at the Physiotherapy Installation at dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas Hospital In the statistical test used the Somers and Gamma test using the IBM SPSS 26. Of all the calculation of REACH aspects that were carried out, the frequency results were "always done" or "frequently done". Most of the respondents were satisfied (70%), and quite satisfied (30%). There was a relationship between effective communication and effective satisfaction on patient satisfaction in the Physiotherapy Installation which was statistically significant ( $p < 0.05$ ).*

**Keywords:** *effective communication; satisfaction; physiotherapy*

**Received: 2021-08-20; Accepted: 2021-09-05; Published: 2021-09-20**

## **Pendahuluan**

Fisioterapi adalah salah satu metode penyembuhan yang digunakan untuk mengembalikan peran atau tugas dari sesuatu organ badan atau tubuh manusia dengan memakai tenaga alam. Di dalam bidang ilmu fisioterapi, tenaga alam yang dipakai antara lain seperti tenaga listrik, pancaran sinar, air, dingin, massage atau pijatan dan latihan yang pemakaiannya disesuaikan dengan batasan toleransi bagi pasien sehingga didapatkan dampak dari penyembuhan.

Fisioterapi juga merupakan ragam jenis layanan kesehatan, diberikan kepada manusia untuk menjaga, mengembalikan, dan memelihara gerak serta fungsi anggota tubuh manusia di sepanjang kehidupannya, dapat melalui latihan gerakan, alat terapi tertentu (seperti fisik, elektroterapeutis, mekanis), pelatihan fungsi, serta komunikasi. Fisioterapis merupakan seseorang yang telah lulus melewati pendidikan formal fisioterapi, dan memiliki kewenangan secara tertulis untuk melakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan dasar keilmuan dan kompetensinya berdasarkan dengan peraturan undang-undang yang berlaku (RI, 2014).

Peranan serta tugas fisioterapi dalam aktifitas pembangunan kesehatan yaitu mengenali bermacam permasalahan kesehatan penduduk pada masa ini sehingga bisa ikut serta membagikan peranannya, serta berguna dalam tingkatkan kesehatan penduduk yang membutuhkan, dengan bidang pekerjaan yang dilandasi dengan kemampuan selaku tenaga fisioterapi.

Secara mandiri ataupun bersama-sama di dalam kelompok, Fisioterapis mengecek kondisi pasien/penderita, setelah itu merancang serta melakukan terapi penyembuhan serta dalam program pembelajaran kepada pasien/penderita serta keluarganya. Fisioterapi ikut berperan serta dalam program-program screening serta penangkalan, pembelajaran informasi kesehatan ataupun riset. Fisioterapis bisa jadi konsultan pada lembaga- lembaga pembelajaran, kesehatan serta sosial yang berkenaan dalam menangani perawatan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas merupakan salah satu rumah sakit pemerintah daerah yang hingga kini selalu melayani

masyarakat Kabupaten Kapuas dan sekitarnya. Salah satu pelayanan yang dimiliki RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas yaitu pelayanan Rehabilitasi Medik. Pelayanan Rehabilitasi Medik yang memiliki pelayanan penunjang medik seperti diagnostik, terapeutik, dan ruangan Rehabilitasi Medik/Instalasi Fisioterapi. Fisioterapi merupakan bagian dari rehabilitasi medik yang merupakan salah satu dari layanan penunjang medik. Pelayanan dari penunjang medik wajib terlaksana guna menjalankan fungsinya untuk; (1) memberikan kepuasan pasien, (2) merangkul dan bekerjasama dengan dokter sebagai kesatuan stakeholder, (3) memberikan pelayanan kesehatan dimana mempunyai daya saing tinggi, (4) memberikan rentang harga jasa pelayanan yang kompetitif, (5) berusaha meminimalkan apapun hal, rintangan serta kekeliruan dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh American Hospital Association pada tahun 1978 (Aditama, 2003). Fungsi-fungsi yang tertera diatas dapat dilaksanakan apabila terbangun suatu koordinasi, serta komunikasi yang efektif seperti antara lembaga jasa dan pemakai jasa yang mempergunakan jasa tersebut.

Komunikasi efektif ikut berperan sangat penting dalam mencapai kepuasan pelayanan kesehatan, dimana di dalam pelaksanaan komunikasi efektif tidak saja sekedar cukup menyampaikan informasi saja, tetapi maksud di dalamnya juga memiliki penyampaian informasi tentang perasaan, dan sikap dari seseorang yang menerima informasi tersebut dan pemberi dari informasi. Adapun aspek didalam pelaksanaan komunikasi efektif, memiliki beberapa aspek yang disingkat dengan REACH yang berarti (*respect, empathy, audible, clarity*, dan juga *humble*) (Herlambang, Mufarrikhoh, Karya, & Rahmalia, 2018).

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Chandra, Ward, & Mohammadnezhad, 2019) yang menyebutkan mengenai pelayanan kesehatan itu memiliki hubungan yang cukup kuat antara komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan klien. Komunikasi efektif pada pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan ke petugas dan dapat membantu terapi penyembuhan yang telah diberikan.

Tingkat kepuasan dari pasien setelah mendapatkan pelayanan terapi fisik dapat memberikan peningkatan nilai kepercayaan penuh terhadap citra positif pelayanan rumah sakit. Hal ini dapat dicapai apabila didukung dengan petugas fisioterapi yang bekerja secara profesional.

Dalam pelaksanaan komunikasi efektif yang diberikan oleh petugas kesehatan, memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi, antara lain lamanya waktu bekerja, intensitas hubungan interaksi bersama klien/pasien, pelatihan serta pengalaman pelayanan selama bekerja. Pelatihan atau peningkatan kemampuan bagi petugas kesehatan berguna untuk meningkatkan keterampilan petugas pemberi pelayanan dalam menyampaikan komunikasi efektif. Komunikasi efektif digunakan oleh petugas pemberi pelayanan untuk mendapatkan informasi mengenai kesehatan pasien/klien serta menentukan promosi dan pemberian pendidikan yang tepat dan bermanfaat kepada pasien mengenai kesehatannya. Hal inilah yang dapat memberikan peningkatan kepuasan masyarakat kepada petugas kesehatan (Koutromanos, Stavridis, Shing, & Willam, 2011).

Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas adalah salah satu instalasi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan terapi fisik dan rehabilitasi medik dengan menggunakan prosedur standar untuk memeriksa, menangani, serta mengevaluasi kondisi pasien yang memiliki keterbatasan dalam gerak hingga fungsi tubuh. Fisioterapi dapat pula dilaksanakan untuk mencegah kecacatan fisik, dan mengurangi bahkan menghindari risiko terjadi cedera ataupun gangguan gerakan di waktu yang akan datang. Berdasarkan dari data Medical Record tahun 2020 tercatat ada 5.478 pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Berdasarkan dari data tersebut, maka diketahui bahwa kebutuhan akan pelayanan terapi fisik di Kota Kuala Kapuas cukup besar dan terpenuhi (Waluyo, 2020).

Berdasarkan dari studi pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti, di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas memiliki 5 (lima) petugas pelayanan terapi fisik dan rehabilitasi yang melakukan pelayanan di Instalasi Fisioterapi. Petugas fisioterapi yang berjumlah 5 orang ini dinyatakan sudah berkompeter ditunjukkan dengan adanya bukti kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR).

Oleh sebab itu peneliti tertarik dalam melakukan penelitian ini mengenai pengaruh pelaksanaan komunikasi efektif kepada kepuasan pengunjung/pasien penerima layanan terapi fisik dan rehabilitasi di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Pengunjung atau pasien yang dijadikan penelitian yaitu pasien baru (pertama kali berobat), dan pasien rutin terjadwal menerima layanan. Masalah dari penelitian ini adalah pengaruh dari pelaksanaan komunikasi efektif yang diberikan oleh petugas terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Tujuan penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi efektif sesuai dengan aspek komunikasi efektif (*respect, empathy, audible, clarity, dan humble*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas.

### **Metode Penelitian**

Subjek dari penelitian ini yaitu pengunjung atau pasien terapi fisik yang datang pada waktu berkunjung atau pengambilan data. Teknik pengambilan sampel dalam pelaksanaan penelitian ini memakai accidental sampling, yaitu dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan berkunjung atau ada di Instalasi Fisioterapi. Jumlah sampel dari penelitian ini berjumlah 40 pengunjung / pasien, yang merupakan cukup melebihi dari jumlah sampel minimal untuk penelitian sebanyak 30 sampel (Arikunto, 2010).

Pada penelitian ini selain memakai teknik observasional, dilakukan pula pembagian kuisisioner, dimana kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif dan tingkat kepuasan pasien. Kuisisioner yang dibagikan diisi menggunakan skala likert skala 1-4 kepada pengunjung/pasien yang diberikan pelayanan di Instalasi Fisioterapi untuk menilai dari pelaksanaan komunikasi efektif yang diberikan oleh petugas. Kuisisioner juga diberikan kepada pasien dengan

tujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan layanan kesehatan dan tentang pelaksanaan komunikasi efektif yang sudah dilakukan oleh petugas.

Pengambilan data dilakukan pada Bulan Maret-April di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Analisis data di dalam penelitian ini dikarenakan skala kedua variabel yang diujicoba pengukuran merupakan skala kategorik (ordinal dengan ordinal) serta menggunakan uji korelatif Sommers dan Gamma (Dahlan, 2011).

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan responden pasien yang menjalani pengobatan di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas, dan telah mendapatkan persetujuan dari Manajemen RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Pada saat pengambilan data, peneliti meminta persetujuan dari pengunjung/pasien, dan responden mengisi kuisisioner setelah mendapatkan penjelasan lengkap dari peneliti.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Dari Responden

Hasil dari penelitian sesuai dengan karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Karakteristik dari responden dapat dilihat di Tabel 1.

Sesuai dengan Tabel 1 dapat dilihat karakteristik responden dari pasien fisioterapi terbanyak yaitu berjenis kelamin laki-laki (60%), usia >51 tahun (60%), pendidikan SMA/SLTA (50%), dan pekerjaan swasta (42,5%).

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Dari Karakteristik Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas**

Karakteristik	Frekuensi (N = 40)	Persentase(%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	24	60
Perempuan	16	40
<b>Usia (tahun)</b>		
20-30	5	12,5
31-40	5	12,5
41-50	6	15
>51	24	60
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	2	5
SMP	5	12,5
SMA/SLTA	20	50
Diploma	3	7,5
Sarjana	7	17,5
>Strata 2	3	7,5

<b>Pekerjaan</b>		
PNS	8	20
TNI	0	0
Polri	0	0
Swasta	17	42,5
Wirausaha	5	12,5
Lainnya	10	25

## 2. Pelaksanaan Komunikasi Efektif

Dari hasil data rekapitulasi kuisioner yang diolah menjadi data dalam pelaksanaan komunikasi efektif dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Dari Pelaksanaan Komunikasi Efektif**

<b>Pelaksanaan Komunikasi Efektif</b>	<b>Frekuensi (N=40)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b><i>Respect</i></b>		
Tidak pernah dilakukan	0	0
Kadang-kadang dilakukan	0	0
Sering dilakukan	17	42,5
Selalu dilakukan	23	57,5
<b><i>Emphaty</i></b>		
Tidak pernah dilakukan	0	0
Kadang-kadang dilakukan	0	0
Sering dilakukan	16	40
Selalu dilakukan	24	60
<b><i>Audible</i></b>		
Tidak pernah dilakukan	0	0
Kadang-kadang dilakukan	0	0
Sering dilakukan	16	40
Selalu dilakukan	24	60
<b><i>Clarity</i></b>		
Tidak pernah dilakukan	0	0
Kadang-kadang dilakukan	0	0
Sering dilakukan	14	35
Selalu dilakukan	26	65
<b><i>Humble</i></b>		
Tidak pernah dilakukan	0	0
Kadang-kadang dilakukan	0	0
Sering dilakukan	13	32,5
Sering dilakukan	27	67,5

Berdasarkan Tabel 2 mengenai penyampaian jumlah frekuensi pelaksanaan komunikasi efektif, maka didapatkan hasil, presentase terbesar pemberian komunikasi efektif dengan komponen respect selalu dilakukan (57,5%), komponen emphaty selalu dilakukan (60%), audible selalu dilakukan (60%), komponen clarity selalu dilakukan (65%), dan komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu humble selalu dilakukan (67,5%).

### 3. Kepuasan Pasien

Dari hasil yang diolah berdasarkan rekapitulasi kuisisioner yang diberikan, maka hasil kepuasan pasien di Instalasi Fisioterapi dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Distribusi Dari Frekuensi Kepuasan Pasien Instalasi Fisioterapi**

No	Kepuasan Pendorong	Frekuensi (N=40)	Persentase (%)
1.	Tidak puas	0	0
2.	Kurang Puas	0	0
3.	Cukup Puas	12	30
4.	Puas	28	70
	Total	40	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa distribusi pelaksanaan frekuensi tentang kepuasan pasien ditemukan hasil yang cukup puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan petugas yaitu pelaksanaan komunikasi efektif yang diberikan petugas sebesar (70%).

**Tabel 4**  
**Pengaruh Dari Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas**

Pelaksanaan Komunikasi Efektif	Kepuasan Pasien Fisioterapi				Total	p-Value (Approx sig)
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
<b><i>Respect</i></b>						
Tidak pernah dilakukan	0	0	0	0	0	<b>0,041</b>
Kadang-kadang dilakukan	0	0	0	0	0	
Sering dilakukan	0	0	8	9	17	
Selalu dilakukan	0	0	4	19	23	
<b><i>Emphaty</i></b>						
Tidak pernah dilakukan	0	0	0	0	0	<b>0,002</b>
Kadang-kadang dilakukan	0	0	0	0	0	
Sering dilakukan	0	0	9	7	16	
Selalu dilakukan	0	0	3	21	24	
<b><i>Audible</i></b>						
Tidak pernah dilakukan	0	0	0	0	0	<b>0,002</b>
Kadang-kadang dilakukan	0	0	0	0	0	
Sering dilakukan	0	0	9	7	16	
Selalu dilakukan	0	0	3	21	24	

dilakukan							
<b>Clarity</b>							
Tidak pernah dilakukan	0	0	0	0	0		<b>0,007</b>
Kadang-kadang dilakukan	0	0	0	0	6		
Sering dilakukan	0	0	8	6	14		
Selalu dilakukan	0	0	4	22	26		
<b>Humble</b>							
Tidak pernah dilakukan	0	0	0	0	0		
Kadang-kadang dilakukan	0	0	0	0	0		<b>0,004</b>
Sering dilakukan	0	0	8	5	13		
Sering dilakukan	0	0	4	23	27		
						<b>40</b>	

#### 4. Pengaruh Komunikasi Efektif dan Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini menggunakan dua analisis, setelah dilakukan analisis univariat dengan distribusi frekuensi dari variabel yang akan diteliti, kemudian menganalisis secara bivariat memakai aplikasi SPSS IBM 26 yang merupakan jenis pengukuran dengan kategori skala (ordinal dengan ordinal) serta memakai uji korelatif Sommers dan Gamma. Hasil dari analisis bivariate menggunakan aplikasi SPSS, terkait dari hasil analisisnya terdapat pada Tabel 4.

Berdasarkan hasil dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa sesuai hasil analisis nilai P dari masing-masing (5) lima elemen atau komponen untuk pelaksanaan komunikasi efektif (*respect, empathy, audible, clarity, dan humble*) maka diketahui nilai dari P berdasarkan dari masing-masing jenis elemen komunikasi efektif yaitu  $P < 0,05$ , sehingga didapatkan pengaruh antara pelaksanaan komunikasi efektif pada kepuasan dari pasien.

#### B. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisis mengenai pengaruh pelaksanaan komunikasi efektif yang terdiri dari lima elemen atau komponen penilaian, antara lain *respect, empathy, audible, clarity, dan humble* pada kepuasan dari pasien di pelayanan fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas yang telah diuji memakai aplikasi SPSS IBM 26 dengan uji statistik Sommers dan Gamma, maka didapatkan nilai dari  $P < 0,05$ . Dengan demikian secara statistik dapat dikatakan mempunyai pengaruh yang bermakna dari pelaksanaan komunikasi efektif pada kepuasan pasien di pelayanan Instalasi Fisioterapi (Sugiyono & Kuantitatif, 2009).

Dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (Astuti et al., 2021), komunikasi efektif adalah suatu elemen atau komponen yang penting didalam memberikan suatu pelayanan kesehatan, menggunakan komunikasi yang efektif dan bermanfaat yaitu menurunkan perasaan dari cemas, perasaan bersalah dan perasaan

sakit dari gejala sebuah penyakit yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan klien atau pasien dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang bermutu atau maksimal yang diberikan secara profesional oleh petugas kesehatan. Di dalam pembelajaran dimensi mutu pelayanan kesehatan, dimensi informasi adalah merupakan salah satu elemen wajib diwujudkan supaya pelayanan kesehatan diberikan nilai yang baik serta bermutu tinggi. Dimensi dari informasi ini meliputi pemberian informasi dengan jelas mengenai apa, kapan, siapa, dimana, dan bagaimana pelayanan kesehatan akan dan atau telah dilaksanakan kepada pasien. Dimensi informasi akan tercapai apabila petugas kesehatan bersungguh-sungguh dalam melayani masyarakat serta selalu menerapkan komunikasi efektif (Norouzinia, Aghabarari, Shiri, Karimi, & Samami, 2016).

Tingkat kepuasan dalam menerima layanan kesehatan yang optimal tentunya berhubungan dengan motivasi seorang individu atau seseorang untuk mendapatkan pelayanan kembali lagi. Kepuasan pasien tercapai jika antara harapan serta feedback yang diterima sesuai. Motivasi yang baik atau positif yang didapatkan dari pasien, dapat menimbulkan energi baru untuk penyembuhan menjalani terapi di Instalasi Fisioterapi, begitu pula sebaliknya apabila tercipta motivasi negatif dari pasien karena ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan dapat mengakibatkan seseorang atau pasien tidak akan lagi berkunjung kembali.

Untuk penerapan dari pelaksanaan komunikasi efektif yang dapat berguna untuk meningkatkan persepsi klien atau pasien terkait layanan kesehatan dilakukan oleh petugas kesehatan supaya menjadi suatu bekal pengalaman yang positif. Hal ini akan berdampak terhadap sesuatu yang positif, yaitu klien atau pasien akan kembali melakukan kunjungan ulang untuk menggunakan lagi layanan kesehatan yang disukainya (Lidgett, 2016).

Apabila terjadi komunikasi yang tidak efektif dari salah satu saja oknum petugas kepada pasien, maka bisa menimbulkan suatu kesalahpahaman, hal inilah yang menjadi awal pencetus konflik atau pun perdebatan. Ada beberapa hal dasar sebagai pengaruh seseorang untuk melakukan pelaksanaan komunikasi efektif yaitu dipengaruhi oleh hambatan bahasa, tingkat pendidikan, serta latar belakang kultur atau budaya yang berbeda-beda.

Petugas kesehatan dalam pelayanan terapi fisik dan rehabilitasi medis atau fisioterapi tentunya akan bertemu kembali dengan pasien yang perdana berobat, juga pasien yang sudah pernah atau sering mendapatkan layanan kesehatan rutin, komunikasi efektif tentunya memiliki peran yang penting karena dapat memberikan dukungan kepada seseorang untuk rajin dan semangat melakukan terapi secara rutin sehingga mendapatkan kesehatan atau kesembuhan.

Dari berbagai bentuk kepuasan dari pasien itu sendiri salah satunya antara lain memperoleh informasi yang terbaik terkait pelayanan kesehatan serta solusi dari masalah kesehatannya. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang baik pada pasien diperlukan adanya komunikasi efektif.

Seorang individu manusia apabila sudah mendapatkan apa yang diharapkan seperti layanan kesehatan hingga merasa kepuasan tentunya akan berbagi informasi kepada individu yang lain, hal inilah yang mendukung upaya promosi kesehatan tentang penyebaran informasi dari mulut ke mulut di masyarakat, sehingga masyarakat tidak takut untuk berkunjung atau berobat ke rumah sakit.

### **Kesimpulan**

Dari keseluruhan langkah penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu nilai persentase terbesar pada pelaksanaan komunikasi efektif ada pada elemen humble yaitu selalu dilakukan (67,5%), elemen empathy (65%), elemen audible sebagian besar selalu dilakukan (60%), elemen clarity selalu dilakukan (60%), dan elemen respect selalu dilakukan (57,5%), pasien merasa puas dengan petugas yang memberikan layanan komunikasi efektif (70%), dan pengaruh dari petugas memberikan komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien mendapatkan raihan hasil  $P < 0,05$  yang berarti secara statistik dikatakan ada memiliki pengaruh yang bermakna.

### **BIBLIOGRAFI**

- Aditama, Candra Yoga. (2003). *Manajemen administrasi rumah sakit*. [Google Scholar](#)
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 2010.

Jakarta: Rineka Cipta. [Google Scholar](#)

- Astuti, Yuli, Wulandari, Irma Rofni, Abdiel Alim, W., Vikiyana Haris, A., Hasanu, Fawwaz, Bibit Aries, K., & Utami, Rina Puji. (2021). Animasi 2 Dimensi Sebagai Infografis Pencegahan Virus Covid 19 Pada Paud Terpadu Allifa. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 215–221. [Google Scholar](#)
- Chandra, Swastika, Ward, Paul, & Mohammadnezhad, Masoud. (2019). Factors associated with patient satisfaction in outpatient department of suva sub-divisional health center, fiji, 2018: a mixed method study. *Frontiers in Public Health*, 7, 183. [Google Scholar](#)
- Dahlan, M. Sopiudin. (2011). *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan*. Penerbit Salemba. [Google Scholar](#)
- Herlambang, T., Mufarrikoh, Z., Karya, D. F., & Rahmalia, D. (2018). Estimation of water level and steam temperature using ensemble Kalman filter square root (EnKF-SR). *Journal of Physics: Conference Series*, 1008(1), 12026. IOP Publishing. [Google Scholar](#)
- Koutromanos, Ioannis, Stavridis, Andreas, Shing, P. Benson, & Willam, Kaspar. (2011). Numerical modeling of masonry-infilled RC frames subjected to seismic loads. *Computers & Structures*, 89(11–12), 1026–1037. [Google Scholar](#)
- Lidgett, Cari D. (2016). Improving the patient experience through a commit to sit service excellence initiative. *Patient Experience Journal*, 3(2), 67–72. [Google Scholar](#)
- Norouzinia, Roohangiz, Aghabarari, Maryam, Shiri, Maryam, Karimi, Mehrdad, & Samami, Elham. (2016). Communication barriers perceived by nurses and patients. *Global Journal of Health Science*, 8(6), 65. [Google Scholar](#)
- RI, Kemenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Jaminan. *Jakarta: Kemenkes RI*. [Google Scholar](#)
- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. VII*. [Google Scholar](#)
- Waluyo, Agus. (2020). Spin-off Policy on Islamic Insurance Industry Development in Indonesia: Masalah Perspective. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(2), 133–148. [Google Scholars](#)

---

**Copyright holder:**

Popo Subroto, Muhammad Ilham Kurniawan, Sahid Adam, Marhaeni Fajar Kurniawati  
(2021)

**First publication right:**  
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

