

## ABSTRAK

Judul : Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien dan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Loyalitas Pasien.

Nama : Septiana Wulandari Suparyo

NIM : D2C008072

Masih banyaknya pasien yang mengeluhkan buruknya komunikasi dari dokter kepada pasien menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Komunikasi yang buruk itu seperti dokter yang bersikap tidak ramah, atau komunikasi dimana terdapat kesenjangan kedudukan antara dokter dan pasien. Komunikasi dokter-pasien yang buruk tersebut mengakibatkan pasien berpindah dokter atau pasien tidak loyal. Tingkat pendidikan juga menjadi variabel penting dalam hubungan ini karena tingkat pendidikan ikut memengaruhi sikap pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien dan hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan loyalitas pasien. Tipe penelitian ini adalah eksplanatori dengan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan responden berjumlah 40 orang. Penelitian ini menggunakan metode statistik korelasi *Kendall's tau-b* sebagai alat uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif tetapi lemah antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien dan tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan loyalitas pasien. Pada setiap tingkat pendidikan pasien, loyalitas pasien adalah tinggi. Kualitas komunikasi dokter pasien dan loyalitas pasien dalam penelitian ini masuk ke dalam kategori sangat tinggi.

Disarankan kepada dokter pada praktik dokter umum untuk meningkatkan lagi komunikasi antara dokter dengan pasien terutama pada saat melibatkan pasien ketika mengambil keputusan mengenai pengobatan yang diberikan atau dijalankan.

**Kata kunci:** kualitas komunikasi, tingkat pendidikan, loyalitas

## ABSTRACT

Title : The Correlation between Doctor-patient's quality of communication and patients' level of education with their loyalty.

Name : Septiana Wulandari Suparyo

NIM : D2C008072

---

The amount of complain from patient about how bad communication from doctor toward patient is still high. That problem becomes background for this research. Bad communication can be seen, for example, when doctor acts not friendly toward patient, or there is a gap between doctor and patient. The bad communication between doctor and patient can cause act from patients like they decided to change their doctor to the other doctor, in other words patient are not loyal. Level of education of patients also becomes an important variable in this relationship. That is because level of education affects patients' act.

This research aims to know the correlation between doctor-patient's quality of communication with patients' loyalty and between patients' level of education with their loyalty. The type of this research is explanatory approach to quantitative research method. While the technique of sampling is accidental sampling that took 40 respondents. This research uses correlation statistic method Kendall's tau-b as a device to test the hypothesis.

The result shows that there is a positive correlation between the doctor-patient's quality of communication with patients' loyalty and there is no correlation between patients' level of educations with their loyalty. Each level of education causes high patients' loyalty. The doctor-patient's quality of communication and patients' loyalty in this research are high.

Based on that result, this research recommends toward the Clinique to improve the communication between doctor and patient especially engaging the patient when doctors decided what the best treatment for their patients.

**Keywords:** quality of communication, level of education, loyalty

## **Pendahuluan**

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi manusia mengingat kedudukan manusia sebagai makhluk sosial yang selalu membutuhkan orang lain. Dalam hubungan antara dokter dan pasien, komunikasi memiliki peran yang sangat penting. Melalui komunikasi, pasien mengutarakan keluhan-keluhan yang dirasakan, dan kemudian dokter menjelaskan cara penyembuhan kepada pasien. Dalam hubungan ini diperlukan komunikasi yang efektif agar proses penyembuhan berjalan dengan baik dan pasien merasa puas dengan pelayanan dokter.

Dokter harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien karena dokter dibekali dengan ilmu untuk berkomunikasi efektif dengan pasien ketika menempuh pendidikan dokter. Namun pada kenyataannya masih banyak yang mengeluhkan ketidaknyamanan ketika memeriksakan diri ke dokter. Sikap dokter yang kurang ramah ini dapat menyebabkan banyak pasien berpindah dokter.

Tingkat pendidikan pasien secara tidak langsung juga memengaruhi sikap pasien dalam memilih pelayanan dokter. Melalui pendidikan, pasien dapat diajarkan bagaimana mendeteksi adanya penipuan dan penyalahgunaan lain serta dibuat sadar akan obat yang ada dan peluang untuk memperbaiki (Engel, 2012: 5). Pasien yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung bersikap kritis dan tidak mudah percaya begitu saja kepada dokter.

Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik antara dokter dan pasien serta tingkat pendidikan pasien menentukan sikap pasien, apakah pasien akan loyal atau tidak. Oleh karena itu permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: hubungan antara kualitas komunikasi dokter-pasien dan tingkat pendidikan pasien dengan loyalitas pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien, dan hubungan tingkat pendidikan pasien dengan loyalitas pasien.

Kualitas komunikasi dokter-pasien diukur dari lima indikator yang diungkapkan oleh *de Vito* (1997: 259-264) yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan. Sedangkan loyalitas pasien diukur menggunakan tiga indikator yakni pembelian atau transaksi berulang, rekomendasi, dan komitmen untuk tidak beralih ke tempat lain (Kotler dan Keller, 2009: 57). Penelitian ini menggunakan Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) untuk menghubungkan kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien. Dalam teori pertukaran sosial dikatakan bahwa hubungan akan berlanjut apabila relatif memberikan keuntungan dan diputuskan apabila merugikan (Littlejohn, 2009: 292). John Thibaut dan Harold Kelley (1959) (dalam Rakhmat, 2008: 121) menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut: “Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya.” Teori Pertukaran Sosial, berdasarkan penelitian Thibaut dan Kelley menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat (West dan Turner, 2008: 221).

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (1996: 89) keputusan pembelian (atau penggunaan sebuah pelayanan kesehatan) sangat dipengaruhi diantaranya oleh faktor pendidikan. Tingkat pendidikan juga menentukan luasnya pengetahuan seseorang. Fungsi pengetahuan dapat mengurangi kebingungan dan ketidakpastian yang berhubungan dengan informasi seputar

layanan jasa kesehatan. Sehingga dengan pengetahuan yang dimiliki, pasien dapat memilah-milah mana yang dianggap penting dan mana yang tidak (Sutisna, 2002: 105).

## **Metoda**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Mitra Keluarga Sampangan dan difokuskan pada hubungan pasien dengan salah satu dokter di Klinik Mitra Keluarga Sampangan. Populasi pada penelitian ini adalah para pasien yang pernah menjalani pemeriksaan pada satu dokter di Klinik Mitra Keluarga Sampangan. Jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 40 responden. Responden adalah para pasien yang pernah menjalani pemeriksaan pada satu dokter di Klinik Mitra Keluarga Sampangan sekurang-kurangnya satu kali.

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara mewawancarai responden. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh diolah kembali melalui tahap-tahap: editing, coding, scoring, tabulasi.

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu analisis statistik data-data yang diperoleh dan diolah dalam bentuk angka-angka. Data yang diperoleh kemudian dihitung dengan menggunakan analisis koefisien korelasi *Kendall's tau-b*.

## **Hasil penelitian**

Berdasarkan jawaban 40 responden atas kuesioner yang diberikan, diperoleh hasil sebagai berikut: jumlah responden perempuan jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah

responden laki-laki, yaitu sebesar 85%. Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi (diploma dan sarjana) berjumlah lebih banyak dari responden dengan tingkat pendidikan dasar dan menengah (SD, SMP) yaitu sebesar 45%.

Variabel kualitas komunikasi dokter-pasien (X1) diukur dari empat indikator yang telah dikembangkan menjadi 20 butir pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dokter-pasien pada saat dilakukan penelitian berada pada kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 72,5%. Sama halnya dengan variabel loyalitas pasien (Y) yang juga menunjukkan loyalitas pasien sangat tinggi, yakni sebesar 55%.

Dari hasil uji korelasi antara variabel Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien (X1) dengan Loyalitas Pasien (Y) dapat diketahui signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel sangat signifikan. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien diterima. Dari tabel di atas diperoleh hasil koefisien korelasi Kendall's tau-b sebesar 0,409. Nilai koefisien bertanda positif berarti terjadi hubungan yang positif, namun berada pada kondisi yang lemah karena nilai koefisien korelasi  $< 0,5$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dokter-pasien yang tinggi akan menghasilkan loyalitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya.

Dari hasil uji korelasi antara variabel Tingkat Pendidikan Pasien (X2) dengan variabel Loyalitas Pasien (Y) diperoleh hasil signifikansi 0,525. Nilai signifikansi ini jauh di atas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan loyalitas pasien tidak dapat diterima atau ditolak.

## **Pembahasan**

Hubungan positif antara variabel kualitas komunikasi dokter-pasien dengan variabel loyalitas pasien menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas komunikasi dokter-pasien maka semakin tinggi pula loyalitas pasien, begitu pula sebaliknya. Adanya korelasi yang positif antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien sejalan dengan Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) yang diungkapkan oleh Altman dan Taylor. Teori tersebut mengungkapkan bahwa suatu hubungan akan berlanjut apabila relatif memberikan keuntungan dan diputuskan apabila merugikan. Setiap individu atau pasien secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial dengan dokter hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya. Ganjaran berarti setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan.

Pada penelitian ini kualitas komunikasi yang baik dapat mengakibatkan pasien menjadi loyal pada klinik/dokter tersebut. Kualitas komunikasi ini dinilai dari lima indikator yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan. Dari pengukuran kelima indikator tersebut, diperoleh hasil yaitu kualitas komunikasi dokter-pasien saat penelitian dilakukan adalah sangat tinggi, dengan persentase sebesar 72,5%. Kualitas komunikasi dokter-pasien yang tergolong sangat tinggi dalam penelitian ini membuktikan bahwa pasien menilai proses komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien berjalan dengan baik. Komunikasi yang baik tersebut membuat pasien mendapatkan ganjaran atau akibat yang dinilai positif, atau dengan kata lain proses komunikasi pasien dengan dokter memberikan keuntungan bagi pasien sehingga pasien bersedia untuk melanjutkan hubungan tersebut dan menjadi loyal terhadap dokter.

Loyalitas pasien dalam penelitian ini juga berada pada kategori yang sangat tinggi yaitu sebesar 55%. Loyalitas pasien yang tinggi ini, dalam hubungannya dengan kualitas komunikasi dokter pasien, menunjukkan bahwa pasien telah puas dan mendapat akibat positif dari sebuah proses komunikasi dengan dokter sehingga pasien memilih untuk tetap loyal.

Menurut Aaker (1997: 58), dalam kaitannya dengan loyalitas pada suatu merek atau produk (dalam penelitian ini adalah jasa klinik/dokter), pada penelitian ini pasien berada dalam tingkatan *committed buyer*. Tingkatan tersebut berarti konsumen dinilai memiliki kesetiaan terhadap suatu produk/jasa dan mempunyai kebanggaan menggunakan jasa tersebut tersebut. Kebanggaan tersebut diwujudkan dengan pasien berkomitmen untuk tetap menggunakan jasa klinik/dokter dan juga merekomendasikan kepada orang lain.

Sedangkan tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Menurut Liliweri (2007, 190-191) tingkat pendidikan menentukan bagaimana seorang pasien bersikap ketika melakukan komunikasi dengan dokter. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat pendidikan hanya mempengaruhi sikap pasien dalam proses berkomunikasi tetapi tidak memberikan pengaruh kepada sikap pasien ketika akan memutuskan untuk melanjutkan proses komunikasi tersebut atau tidak. Loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan (seperti jarak yang dekat dan kenyamanan), dan pengalaman pasien (Zikmund dalam Gaffar, 2007: 72).

## **Penutup**

Dari hasil penelitian hubungan antara kualitas komunikasi dokter-pasien (X1) dan tingkat pendidikan pasien (X2) dengan loyalitas pasien (Y), dapat disimpulkan:

1. Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien dalam penelitian ini tergolong sangat tinggi, begitu juga dengan loyalitas pasien juga masuk dalam kategori sangat tinggi.
2. Terdapat hubungan yang positif tetapi lemah antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan loyalitas pasien. Hubungan yang positif tersebut berarti semakin tinggi kualitas komunikasi dokter-pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien.
3. Tidak terdapat korelasi antara tingkat pendidikan pasien dengan loyalitas pasien. Pada setiap tingkatan jenjang pendidikan pasien, menghasilkan loyalitas pasien yang sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyumbangkan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi semua pihak yang berhubungan dengan topik penelitian ini:

1. Untuk komunikasi antara dokter dan pasien, sebaiknya dokter mempertahankan kualitas komunikasi yang telah baik dan juga berupaya untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi dengan pasien, terutama pada saat melibatkan pasien dalam mengambil keputusan mengenai pengobatan.
2. Persoalan mengenai komunikasi dokter dan pasien sangat menarik untuk diteliti kembali oleh peneliti selanjutnya dengan menggunakan pendekatan, metode, dan teori lainnya. Untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian, yaitu tidak hanya pada praktik dokter umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Penerbit Mitra Utama.
- De Vito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Books.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Engel, James F, Blackwell, R.D. Miniard. 2012. *Consumer Behavior*. Texas: The Dryden Press.
- Gaffar, Vanessa F. 2007. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran Terjemahan Alexander Sindoro*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa: Damos Sihombing, Edisi Ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rakhmat. 2006. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Liliweri, Alo. 2007. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi Edisi 9*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Nasir, Abdul Ns, Ns Abdul Muhith, Muhammad Sajidin, Wahit Iqbal Mubarak. 2009. *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soewono, Hendrojono. 2006. *Perlindungan Hak-Hak Pasien dalam Transaksi Terapeutik*. Surabaya: Srikandi.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supratiknya, A. 1995. *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Tarjoto, Bantuk Hadijanto, dkk. 2006. *Pencegahan dan Penanganan Kasus Dugaan Malpraktik – CDP (Continuing Professional Development)*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tubs, Stewart L. dan Sylvia Moss. 1996. *Human Communication*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi, Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Salemba.

Skripsi:

- Mona Ranisatuhu. 2012. Pengaruh Kualitas Komunikasi Ibu-Penyuluh ASI dan Tingkat Pendidikan Ibu terhadap Tingkat Pengetahuan ASI Eksklusif. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Raudhatul Ulfa. 2011. Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Depok. *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Suko Dwi Nugroho. 2010. Hubungan antara Kualitas Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Pantiwilasa 'Citarum' Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Tantra W. 2012. Hubungan Antara Intensitas Konsumsi Berita Online dan Tingkat Pendidikan terhadap Loyalitas Pembaca Surat Kabar Cetak Suara Merdeka. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.

Sumber internet:

- Akibat Dipandang Sebelah Mata PNS ini Trauma Memakai BPJS*. 2015. Dalam <http://setia1heri.com/2015/01/24>. Diunduh pada 15 Maret pukul 13.42 WIB
- Kasus dr. Ayu Cermin Buruknya Pola Komunikasi Dokter*. 2013. Dalam <http://www.health.kompas.com/read/2013/11/27/1112040>. Diunduh pada 4 Januari pukul 13.22 WIB.
- Pengalaman Dengan Dokter yang Galak*. 2011. Dalam <http://renijudhanto.blogspot.com/2011/08/pengalaman-dengan-dokter-yang-galak.html>, diakses 8 Februari, pukul 16.48 WIB

*POGI Jangan Bandingkan Dokter Indonesia dengan Singapura.* 2013. Dalam <http://nasional.kompas.com/read/2013/11/30/1919156>. Diunduh 8 Februari pukul 17.20 WIB.

*Potret Komunikasi Dokter Pasien.* 2011. Dalam <http://mestyariotedjo.com/potret-komunikasi-dokter-dan-pasien/>. Diunduh 9 April pukul 13.50 WIB.

*VidKecewa Dengan Dokter Galuh Richata Sp Urologi.* 2014. Dalam <http://www.kaskus.co.id/thread/551f416a507410943e8b4569/vidkecewa-dengan-dokter-galuh-richata-sp-urologi/1>. diunduh 8 Februari pukul 19.23 WIB.