

ABSTRAK

Latar belakang:

Komunikasi antara tenaga medis dan pasien merupakan hal inti dalam membangun hubungan terapeutik antara dokter dan pasien. Komunikasi yang baik dari dokter, akan memberikan keuntungan dari kesehatan pasien, serta dari segi psikologisnya. Komunikasi dokter dan pasien juga dibangun dengan tingkat yang setara (tidak superior - inferior), supaya terjadi hubungan yang nyaman dan dapat memberikan hasil yang baik bagi kedua belah pihak. Penelitian ini timbul dari adanya rasa dibedakan dari pasien BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS Kesehatan dari segi komunikasi dokter. Maka dari itu, perlu diteliti apakah adanya perbedaan komunikasi antara dokter dengan pasien BPJS dan non BPJS.

Tujuan:

Menjelaskan komunikasi yang dilakukan dokter spesialis, membandingkan komunikasi dokter dengan pasien BPJS dan non BPJS.

Metode:

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan rancangan *study case*. Komunikasi efektif merupakan variable dependent, sedangkan jenis pasien merupakan variable independent. Alat ukur penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar pada 22 responden dokter spesialis, 35 pasien non BPJS, dan 153 pasien BPJS di Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

Hasil dan pembahasan:

Dokter spesialis sudah memberikan komunikasi kepada pasien BPJS dan non BPJS, meskipun terdapat kendala dari pasien, yaitu dari tingkat pendidikan rendah dan usia lanjut. Seiring dengan ini, pasien merasa puas terhadap komunikasi yang diberikan oleh dokter, tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam segi waktu komunikasi dan edukasi terhadap penyakit yang dirasakan pasien. Dari hasil One Sample T-test didapatkan hasil adanya perbedaan komunikasi dokter dengan pasien BPJS dan non BPJS.

Kesimpulan:

Dokter spesialis di Rumah Sakit Ludira Husada Tama, sudah melakukan komunikasi dengan pasien BPJS maupun non BPJS, tetapi perlu adanya peningkatan lagi, terutama di bagian waktu komunikasi dan edukasi penyakit yang dirasakan oleh pasien, sehingga terdapat peningkatan kepuasan pada pasien.

Saran:

Perlu adanya pendampingan bagi pasien yang lanjut usia, pasien dengan gangguan pendengaran, atau bagi pasien dengan tingkat pendidikan rendah, sehingga apa yang disampaikan dokter dapat sampai ke pasien.

Kata kunci: asuransi, komunikasi, komunikasi efektif, dokter-pasien

ABSTRACT

Background:

Communication between physicians and patients is important to building a therapeutic relationship between physicians and patients. Good communication from doctors, will provide some benefit of the patient's health, as well as in terms of psychological. Doctor and patient communications are also built on an equal (not superior - inferior) level, in order to have a comfortable relationship and can produce good results for both parties. This research arises from the distinguishing feeling of BPJS and non BPJS patients in terms of physician communication. Therefore, it is necessary to examine whether there is a difference in communication between doctors with patients BPJS and non BPJS.

Aim:

Describes the communication performed by a specialist, comparing doctor's communication with BPJS and non BPJS patients.

Method:

This research uses quantitative research method, with study case design. Effective communication is variable dependent, whereas patient type is independent variable. This research tool uses a questionnaire, spread over 22 respondents of specialist doctors, 35 non BPJS patients, and 153 BPJS patients at Ludira Husada Tama Hospital.

Results and Discussion:

Specialist doctors have provided communication to BPJS and non BPJS patients, although there are constraints from patients, namely from low level of education and old age. Along with this, the patient is satisfied with the communication provided by the doctor, but it needs to be improved again in terms of communication and education time against the perceived illness of the patient. From the results of One Sample T-test results obtained differences in communication between doctors with BPJS and non BPJS patients.

Conclusion:

Specialist doctors at the Ludira Husada Tama Hospital have already communicated with BPJS and non BPJS patients, but there is a need for further improvement, especially in the time of communication and disease education felt by the patient, so there is an increase in patient satisfaction.

Suggestion:

There needs to be assistance for elderly patients, patients with hearing loss, or for patients with low levels of education, so that what the doctor can reach the patient.

Keywords: insurance, communication, effective communication, doctor-patient, patient satisfaction