

# Pengaruh Hubungan Interpersonal antara Pasien dan Staf medis terhadap Kepuasan Persalinan di RS Roemani Muhammadiyah Semarang, Indonesia

HemaDewiAnggraheny<sup>1</sup>

<sup>1</sup>FakultasKedokteranUniversitasMuhammadiyah Semarang.

## ABSTRAK

**LatarBelakang** :Hubungan interpersonal antara pasien dan staf medis merupakan hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan persalinan. Terdapat penurunan jumlah persalinan dari tahun 2014 sampai 2015, yang diikuti ketidakpuasan pasien dalam aspek hubungan interpersonal meliputi aspek komunikasi dan humanistik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh hubungan interpersonal antara pasien dan staf medis terhadap kepuasan persalinan.

**Metode** :Penelitiancross sectional menggunakan wawancara tertutup yang dilakukan dari Juli sampai Agustus 2016. Jumlah total responden sebanyak 79 ibu yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hubungan interpersonal dan kepuasan persalinan diukur dengan menggunakan instrumen dari konsep tim perubahan pelayanan maternal dan jurnal kepuasan persalinan yang sebelumnya sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji statistik menggunakan uji regresi linier.

**Hasil** :Mayoritas responden (94,9%) berusia 21-40 tahun, 67,1% berpendidikan perguruan tinggi, 40,5% ibu rumah tangga, dan 57% dengan teknik persalinan operasi cesar.Terdapat pengaruh signifikan antara hubungan interpersonal dengan kepuasan persalinan ( $p=0.0001$ ).

**Simpulan** :Hubungan interpersonal yang bagus antara pasien dan staf medis meliputi aspek komunikasi dan humanistik meningkatkan derajat kepercayaan pasien terhadap penyedia pelayanan yang akan meningkatkan kepuasan persalinan.

**Kata kunci** :hubungan interpersonal, kepuasan persalinan.

## *The Effect of Interpersonal Relationship between patients and Medical Staff Toward Birth Satisfaction in Roemani Muhammadiyah Semarang Hospital, Indonesia*

### ABSTRACT

**Background** :The interpersonal relationship between patients and medical staff was important factor to gain upgrading birth services. There was decline of birth rate from 2014 to 2015, which following with several patient unsatisfaction in interpersonal relationship include the aspect of communication and humanistic aspects. This research purpose to analysed the effect of interpersonal relationship between patients and medical staff toward birth satisfaction.

**Method** :A cross sectional that involved an exit interview was conduct from July to August 2016. A total of 79 women were enrolled in the study that fulfill the inclusion and exclusion criteria. The interpersonal relationship and birth satisfaction were measured using survey instruments from the transforming maternity team concept and birth satisfaction journal which measured the reliability and validity test. The linier regression were applied.

**Results** :The majority of the patients (94,9%) were 21-40 years old, 67,1% were univercity graduated, 40,5% were housewife, 62% were multigravida, and57% were delivered by cesarean section. There was significant effect between interpersonal relationship and birth satisfaction ( $p=0,0001$ ).

**Conclusion** :The good interpersonal relationship between patients and medical staff includes communication and humanistic aspects increasing the degree of patient confidence to service providers that will increase labor satisfaction.

**Keywords** :interpersonal relationship, birth satisfaction

---

**Korespondensi:** Hema Dewi Anggraheny, FakultasKedokteranUniversitasMuhammadiyah Semarang, Jl. Wonodri No. 2A. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, telepon/faks (024) 8415764. Email :[hemadewi@gmail.com](mailto:hemadewi@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Aspek hubungan interpersonal merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan persalinan (Duong DV et al. 2004; Lowe NK. 2010). Berdasarkan jurnal Women's Health, pelayanan persalinan meliputi enam dimensi pelayanan, yaitu berpusat pada ibu, aman, efektif, efisien, dan adil (memiliki keadilan dan persamaan hak yang sama) (Lowe NK. 2010; Carter MC et al. 2010).

Hubungan interpersonal meliputi enam dimensi pelayanan tersebut, karena mencakup hubungan antara pasien dan petugas kesehatan (Lowe NK. 2010; Carter MC et al. 2010). Terdapat penurunan jumlah persalinan dari tahun 2014 sampai 2015, yang diikuti ketidakpuasan pasien dalam aspek hubungan interpersonal meliputi aspek komunikasi dan humanistik di rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

## METODE

Penelitian *cross sectional* menggunakan wawancara tertutup yang dilakukan dari Juli sampai Agustus 2016. Jumlah total responden sebanyak 79 ibu yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hubungan interpersonal dan kepuasan persalinan diukur dengan menggunakan instrumen dari konsep tim perubahan pelayanan maternal dan jurnal kepuasan persalinan yang sebelumnya sudah diuji validitas dan reliabilitasnya (Duong DV.2004; Carter MC et al. 2010). Skala pengukuran variabel menggunakan *semantic differential* dengan rentang angka 0-10. Uji statistik menggunakan uji regresi linier.

## HASIL

Mayoritas pasien (94,9%) berusia 21-40 tahun, 67,1% pendidikan terakhir perguruan tinggi, 40,5% ibu rumah tangga, 62% multigravida, dan 57% teknik persalinan dengan operasi sesar (tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Tingkat pendidikan		
- SLTP	3	3,8
- SLTA	23	29,1
- PT	53	67,1
Pekerjaan		
- Pegawai Swasta	29	36,7
- PNS	15	19
- Wiraswasta	2	2,5
- Mahasiswa	1	1,3
- Ibu rumah tangga	32	40,5
Jumlah paritas		
- Primigravida	30	38
- Multigravida	49	62
- Grande Multipara	0	0
Teknik persalinan		
- Spontan	32	40,5
- Vacuum, forceps	2	2,5
- Operasi sesar	45	57

Tabel 2 menunjukkan nilai rata-rata hubungan interpersonal yaitu 7,79 dari rentang 0-10. Pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah waktu tunggu pasien

terhadap pelayanan awal, sedangkan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah penampilan petugas yang terkesan bersih dan rapi.

Tabel 2 Penilaian tanggapan responden pada masing-masing variabel pelayanan persalinan

No.	Pertanyaan	Mean	Skor mean	Persentase	Skor mean	Persentase
<b>B1</b>	Terjalin hubungan kepercayaan antara pasien dan petugas RS	8,33	16	20,3	63	79,7
<b>B2</b>	Pasien diperlakukan sebagai <i>partner</i> dalam perawatan dirinya	8,19	23	29,1	56	70,9
<b>B3</b>	Petugas memberikan kesempatan pasien untuk mengungkapkan keluhannya, menanyakan pertanyaan terkait keluhan atau kondisi pasien, tidak melakukan interupsi ketika pasien berbicara	8,27	15	19	64	81
<b>B4</b>	Petugas menanyakan pertanyaan terkait keluhan atau kondisi pasien	8,28	17	21,5	62	78,4
<b>B5</b>	Petugas memberikan penjelasan tentang pemeriksaan apa yang akan dilakukan	8,06	20	25,3	59	74,7
<b>B6</b>	Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan	8,09	21	26,6	58	73,4
<b>B7</b>	Petugas menggunakan kata-kata yang dimengerti pasien ketika menjelaskan kondisi/terapi, dan atau kata-kata teknis medis terhadap pasien	8,24	15	19	64	81
<b>B8</b>	Petugas menjawab pertanyaan pasien dengan jelas, tidak terkesan mencela atau menggurui pasien	8,18	20	25,3	59	74,7
<b>B9</b>	Petugas mengikuti informasi mengenai kondisi pasien	8,24	18	22,8	61	77,2
<b>B10</b>	Tidak ada perbedaan informasi mengenai kondisi, terapi, hasil pemeriksaan yang disampaikan antar tenaga medis	8,01	26	32,9	53	67
<b>B11</b>	Tim medis dapat mengatasi permasalahan pasien dengan baik	8,20	19	24,1	60	76
<b>B13</b>	Petugas memberikan <i>privacy</i> yang cukup sewaktu memeriksa atau berbicara dengan pasien	8,20	18	22,8	61	77,2
<b>B14</b>	Petugas meyakinkan dan menguasai tindakan medis yang dilakukan terhadap pasien	8,28	11	13,9	68	86,1
<b>B15</b>	Petugas tidak mengacuhkan atau terlihat bosan dan enggan pasien	8,22	18	22,8	61	77,2
<b>B16</b>	Petugas memberikan keterangan yang jujur terhadap pasien, tidak terkesan menutup-nutupi kondisi pasien	8,30	17	21,5	62	78,5
<b>B17</b>	Petugas tidak terkesan gesas-gesal dalam memberikan pelayanan terhadap pasien	8,29	18	22,8	61	77,2
<b>B18</b>	Petugas menepati janji terhadap pasien	8,14	22	27,8	57	72,2

B19	Petugasterkesanberpenampilanrapidanbersih	8,53	43	54,4	36	45,5
B20	Waktu tunggu pelayanan awal pasien 15 menit	7,70	30	38	49	62
Rerata Total		8,19				

Tabel 3 menunjukkan tanggapan responden terhadap kepuasan persalinan, yang dinilai dari aspek kepuasan terhadap prosedur pelayanan persalinan, fasilitas, aspek interpersonal perawatan, dan akses pelayanan. Rerata total kepuasan adalah 8,09 dari *range* 0-10. Mayoritas penilaian kepuasan pasien persalinan di RS Roemani mempunyai nilai di atas rerata total kepuasan. Hal itu mengartikan bahwa sebagian besar pasien yang memanfaatkan pelayanan persalinan di RS Roemani sudah merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun perlu dicermati pula aspek-aspek yang mempunyai nilai di bawah rerata total kepuasan untuk lebih mengetahui harapan pasien.

Tabel 3. Penilaian tanggapan responden pada variabel kepuasan

No.	Aspek kepuasan	Rerata total kepuasan	Rerata paling tinggi	Nilai	Rerata paling rendah	Nilai
1.	Prosedur pelayanan persalinan	8,09	Usaha terhadap kesembuhan dan keselamatan pasien	8,41	Waktu tunggu pasien terhadap pelayanan	7,68
2.	Fasilitas		Kebersihan ruang bersalin	8,30	Lahan parkir yang cukup	7,19
3.	Aspek interpersonal perawatan		Penjelasan terhadap kondisi kesehatan pasien	8,32	Waktu dicurahkan untuk pelayanan pasien	7,96
4.	Akses pelayanan		Kemudahan mendapatkan obat-obatan	8,24	-	-

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hubungan antara variabel hubungan interpersonal dan dengan kepuasan pasien adalah positif sangat kuat. Nilai signifikansi variabel hubungan interpersonal terhadap kepuasan pasien 0,0001 (< 0,005). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak, dan H1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) dari variabel hubungan interpersonal terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4 Uji regresi linier sederhana variabel hubungan interpersonal terhadap kepuasan pasien

Variabel bebas	Nilai R	Nilai R Square	p (ANOVA)	Constant a	Stand coeff	p (coeff)
Hubungan interpersonal	0,904	0,817	0,0001	10,472	0,904	0,0001

## PEMBAHASAN

Pernyataan aspek kepuasan pasien yang mempunyai nilai di bawah rata-rata yakni dari aspek fasilitas dan interpersonal perawatan. Kepuasan pasien dari aspek fasilitas yang mempunyai nilai di bawah rerata total kepuasan yakni kepuasan terhadap kecukupan lahan parkir, kebersihan kamar mandi, kenyamanan ruang rawat inap, fasilitas kamar mandi dapat berfungsi, serta kebersihan ruang rawat inap. Sedangkan dari aspek interpersonal perawatan yakni kepuasan dari waktu petugas yang dicurahkan untuk pelayanan pasien. Pasien menilai petugas sudah melakukan tugas pelayanannya, namun waktu yang dicurahkan untuk pelayanan tersebut dirasa kurang untuk memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pasien.

Hasil penelitian di RS Roemani yaituterdapatpengaruhpositifdansignifikanuji pengaruh hubungan interpersonal terhadap kepuasan. Hubungan interpersonal meliputi komunikasi yang baik dan hubungan kepercayaan yang terjalin antara petugas RS dan pasien, perlakuan pasien sebagai *partner*, serta kesempatan yang diberikan bagi pasien untuk mengekspresikan keinginannya dalam pembuatan keputusan medis terkait persalinan yang dihadapi.

Sebagian besar pasien percaya kepada petugas dalam pengelolaan dirinya. Pasien juga menilai baik pada komunikasi, humanistik, dan performa petugas. Aspek hubungan interpersonal merupakan faktor terpenting dari kepuasan persalinan di RS Roemani. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Melese T *et al* yang menyatakan bahwa komunikasi petugas, informasi yang diberikan petugas terhadap pasien, sikap, keramahan dan empati yang diberikan petugas, serta *privacy* yang diberikan pada proses pemeriksaan mempengaruhi kepuasan pasien (Melese T *et al*. 2014). Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Tricas JG *et al* yang menyebutkan pilar utama dari kepuasan persalinan antara lain dimensi humanisme dan hubungan antara petugas dan pasien. (Tricas JG *et al*. 2011). Hal tersebut meliputi sikap dan keramahan petugas, profesionalitas, serta komunikasi petugas.

Pernyataan pelayanan yang di bawah rata-rata yakni terkait waktu tunggu pelayanan awal pasien. Waktu tunggu pelayanan ideal pasien persalinan adalah 15 menit. Sebagian besar pasien persalinan masuk melalui IGD, sehingga *respon time* pelayanan pasien haruslah cepat. Berdasarkan wawancara, sebagian besar petugas sudah melakukan tugasnya dengan memberikan pelayanan awal 15 menit. Namun terdapat beberapa responden yang menyatakan pelayanan awal yang lama

dikarenakan pasien datang saat jam operan jaga petugas (Arab M et al. 2015; Dine CJ et al. 2014).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian lainnya yang menyebutkan bahwa faktor terpenting dari kepuasan terhadap pelayanan persalinan yakni hubungan kepercayaan dan komunikasi. Dari komunikasi yang baik akan timbul kepercayaan pasien yang akan menimbulkan rasa aman, nyaman, dan puas (Mekonnen ME et al. 2015; Attanasio LB et al. 2014).

Karakteristik responden seperti jumlah paritas, dan teknik persalinan dapat pula mempengaruhi kepuasan. Pada penelitian ini pasien *primigravida* menilai lebih tinggi terhadap kepuasan yang dirasakan dibandingkan *multigravida*. Hal tersebut kemungkinan karena pada pasien *primigravida* belum dapat membandingkan dengan persalinan sebelumnya, sedangkan pasien *multigravida* dapat membandingkan dengan pengalaman persalinan sebelumnya. Walaupun pada pasien *multigravida* belum tentu pada persalinan sebelumnya melahirkan di RS Roemani pula. Penelitian pelayanan persalinan yang dilakukan di RS Roemani ini kemungkinan dipengaruhi pula oleh kelas perawatan, dan teknik persalinan yang diterima pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai oleh Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Semarang. Terima kasih juga diberikan kepada semua petugas kesehatan dan pasien di Unit Maternitas RS Roemani Muhammadiyah Semarang untuk semua bantuan dalam penyempurnaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arab M, Kor EM, Mahmood M. 2015. The effect of time-to-provider, left without-treatment, and length-of-stay on patient satisfaction in training hospitals' emergency department, Iran. Iran Journal Public Health [Internet]. [cited 2015 Oct];44(10):1411-17. Available from : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4644587/>
- Attanasio LB, McPherson ME, Khozimannil KB. 2014. Positive childbirth experiences in US hospitals : a mixed methods analysis. Matern Child Health Journal [Internet]. [cited 2014 July];18(5):1280-90. Available from : <http://link.springer.com/article/10.1007/s10995-013-1363-1>
- Bitew K, Ayichiluhm M, Yimam K. 2015. Maternal satisfaction on delivery services and its associated factors among mothers who gave birth in public health facilities of debremarkos town, northwest ethiopia. BioMed Research International [Internet]. [cited 2015 July 27];Volume 2015. Available from : <https://www.hindawi.com/journals/bmri/2015/460767/abs/>

- Carter MC, Corry M, Delbanco S, Foster TCS, et al. 2010. 2020 vision for high-quality, high value maternity care system. *J Midwifery Women's Health*[Internet]. [cited 2010 Jan-Feb]. 20(1 Suppl):s7-17. Available from : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20123185>
- Dine CJ, Ruffolo S, Lapin J, Shea JA, et al. 2014. Feasibility and validation of real-time patient evaluations of internal medicine intern's communication and professionalism skills. *Journal of Graduate Medical Education* [Internet]. [cited 2014 mar]; 6(1):71-7. Available from : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3963799/>
- Duong DV, Binns CW, Lee AH, Hipgrave DB. 2004. Measuring client-perceived quality of maternity services in rural Vietnam. *International Journal Quality in Health care* [Internet]. [cited 2004 Nov 22];16(6):447-52. Available from : <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/16/6/447.short>
- Lowe NK. 2010. Transforming maternity care. *The Association of Women's Health, Obstetric and Neonatal Nurses. JOGNN* [Internet]. [cited 2010 May-June];39(3): 235-7. Available from : [http://www.jognn.org/article/S0884-2175\(15\)30283-5/pdf](http://www.jognn.org/article/S0884-2175(15)30283-5/pdf)
- Mekonnen ME, Yalew WA, Anteneh ZA. 2015. Women's satisfaction with childbirth care in felegehiwot referral hospital in Bahir Day City, Northwest Ethiopia, 2014 : cross sectional study. *BMC Res Notes* [Internet]. [cited 2015 October 1];8:528. Available from : <http://bmresnotes.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13104-015-1494-0>
- Melese T, Gebrehiwot Y, Bisetegn D, Habte D. 2014. Assessment of client satisfaction in labor and delivery services at a maternity referral hospital in Ethiopia. *Pan African Medical Journal* [Internet]. [cited 2014 Jan 31];17-76. Available from : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25018826>
- Tricas JG, Gimenez RB, Tauste AP. 2011. Satisfaction with pregnancy and birth services : the quality of maternity care services as experienced by women. *Midwifery* [Internet]. [cited 2011 December];27(6):e231-7. Available from : <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0266613810001555>