



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN TERHADAP LAMA DAN
INTERAKSI KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN DI RUMAH SAKIT
NASIONAL DIPONEGORO**

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana
mahasiswa Program Studi Kedokteran**

**KRIESYE REFERTIWI
22010116140159**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Kriesye Refertiwi
NIM : 22010116140159
Program Studi : Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas
Kedokteran Universitas Diponegoro
Judul KTI : Faktor-Faktor yang Berhubungan terhadap Lama dan
Interaksi Komunikasi Dokter-Pasien di Rumah Sakit
Nasional Diponegoro

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Ilmiah ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan orang lain, kecuali pembimbing dan pihak lain sepengetahuan pembimbing.
2. Karya Tulis Ilmiah ini sebagian atau seluruhnya belum pernah dipublikasikan dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain.
3. Dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai rujukan dalam naskah dan tercantum pada daftar kepustakaan.

Semarang, 10 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Kriesye Refertiwi

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga tugas Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Penulis menyadari sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak penyusunan proposal sampai dengan terselesaikannya laporan hasil Karya Tulis Ilmiah ini. Untuk hal itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan dan keahlian di Universitas Diponegoro.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik dan lancar.
3. Ketua Program Studi Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan.
4. dr. Teddy Wahyu Nugroho, M.Kes, dr. Saekhol Bakri, MPH dan Ibu Diah Rahayu Wulandari, S.KM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. dr. Firdaus Wahyudi, M.Kes, Sp.OG selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Diklat dan staf poliklinik penyakit dalam, saraf, anak dan jantung Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang yang telah memfasilitasi proses penelitian.
7. Seluruh subjek penelitian dan responden (dokter spesialis dan pasien di poliklinik penyakit dalam, saraf, anak dan jantung RSND Semarang) yang terlibat dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk mengikuti penelitian dan bersikap kooperatif.

8. Orang tua dan keluarga penulis, Bapak Mirzan Efendi, Ibu Rinus Talur Herni, kakak dan adik tercinta, Juny, Heru, Meydian, Susi, Yely dan Marsyela yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material serta selalu mendoakan untuk kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah penulis.
9. Sahabat penulis, Rian, Najdah, Bertha, Wiyah, Ajeng, Nandha, Melly, Etika, Hanny, Nia, Astrid, Ali, Ezo, Reky, Soni, Ridho, Malva, Fachry, Frenky dan Rizki yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, doa dan selalu menemani penulis baik dalam keadaan suka maupun duka.
10. Najla, Annafi, Safira, Azki, Wulan, Rizki Wulan, Mufidah dan Syarifah selaku teman dekat dan teman seperjuangan penulis yang terus memberikan dukungan dan bantuannya dalam proses penelitian dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Seluruh dosen, pengajar, laboran, asisten dan karyawan Program Studi Kedokteran UNDIP yang telah memberikan ilmu dan memfasilitasi kegiatan pembelajaran penulis semasa kuliah serta keluarga besar Ligament 2016 selaku teman seperjuangan dan teman sejawat.
12. Serta pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Karya Tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa Jurusan Program Studi Kedokteran.

Semarang, 10 Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KTI..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN | iii |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| DAFTAR SINGKATAN | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 4 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Keaslian Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Pelayanan Kesehatan..... | 9 |
| 2.2 Interaksi | 9 |
| 2.2.1 Definisi | 9 |
| 2.2.2 Faktor-Faktor Interaksi Dokter-Pasien | 10 |
| 2.3 Komunikasi | 10 |
| 2.3.1 Definisi | 10 |
| 2.3.2 Faktor/Hambatan Komunikasi | 11 |
| 2.3.3 Komunikasi Dokter-Pasien..... | 12 |
| 2.3.4 Komunikasi Efektif Dokter-Pasien | 13 |
| 2.3.5 Tujuan Komunikasi Efektif Dokter-Pasien | 13 |
| 2.3.6 Waktu Komunikasi..... | 15 |
| 2.4 Kerangka Teori..... | 15 |

| | | |
|--------------------------------|---|----|
| 2.5 | Kerangka Konsep | 16 |
| 2.6 | Hipotesis | 16 |
| 2.6.1 | Hipotesis Mayor | 16 |
| 2.6.2 | Hipotesis Minor | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 18 |
| 3.1 | Ruang Lingkup Penelitian | 18 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | 18 |
| 3.3 | Jenis dan Rencana Penelitian | 18 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel Penelitian | 18 |
| 3.4.1 | Populasi Target..... | 18 |
| 3.4.2 | Populasi Terjangkau | 18 |
| 3.4.3 | Sampel | 19 |
| 3.4.3.1 | Kriteria Inklusi | 19 |
| 3.4.3.2 | Kriteria Eksklusi..... | 19 |
| 3.4.3.3 | Cara Pengambilan Sampel | 19 |
| 3.4.3.4 | Besar Sampel..... | 19 |
| 3.5 | Variabel Penelitian | 21 |
| 3.5.1 | Variabel Bebas | 21 |
| 3.5.2 | Variabel Terikat..... | 21 |
| 3.6 | Definisi Operasional..... | 21 |
| 3.7 | Cara Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.7.1 | Instrumen Penelitian..... | 22 |
| 3.7.2 | Jenis Data | 23 |
| 3.7.3 | Cara Kerja | 23 |
| 3.8 | Alur Penelitian..... | 24 |
| 3.9 | Analisis Data | 25 |
| 3.10 | Etika Penelitian | 26 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | | 28 |
| 4.1 | Analisis Sampel..... | 28 |
| 4.2 | Analisis Univariat..... | 28 |
| 4.2.1 | Karakteristik Data | 28 |
| 4.3 | Analisis Bivariat..... | 30 |
| 4.3.1 | Hubungan Jumlah Pasien dengan Lama Komunikasi | 30 |
| 4.3.2 | Hubungan Jenis Pasien dengan Lama Komunikasi..... | 32 |
| 4.3.3 | Hubungan Kompleksitas Penyakit dengan Lama Komunikasi | 33 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 4.3.4 | Hubungan Kualifikasi Dokter dengan Lama Komunikasi | 34 |
| 4.3.5 | Hubungan Jumlah Pasien dengan Interaksi Komunikasi | 34 |
| 4.3.6 | Hubungan Jenis Pasien dengan Interaksi Komunikasi..... | 35 |
| 4.3.7 | Hubungan Kompleksitas Penyakit dengan Interaksi Komunikasi | 36 |
| 4.3.8 | Hubungan Kualifikasi Dokter dengan Interaksi Komunikasi | 37 |
| BAB V PEMBAHASAN | | 39 |
| 5.1 | Keterbatasan Penelitian | 48 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | | 49 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 49 |
| 6.2 | Saran..... | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Orisinalitas Penelitian | 6 |
| Tabel 2. Definisi Operasional..... | 21 |
| Tabel 3. Deskripsi Responden..... | 29 |
| Tabel 4. Hubungan antara Jumlah Pasien dengan Lama Komunikasi Dokter- Pasien | 31 |
| Tabel 5. Tabulasi Silang antara Jenis Pasien dan Lama Komunikasi | 32 |
| Tabel 6. Tabulasi Silang Kompleksitas Penyakit dengan Lama Komunikasi..... | 33 |
| Tabel 7. Tabulasi Silang Kualifikasi Dokter dengan Lama Komunikasi..... | 34 |
| Tabel 8. Perbedaan Interaksi Komunikasi berdasarkan Jenis Pasien | 36 |
| Tabel 9. Perbedaan Interaksi Komunikasi berdasarkan Kompleksitas Penyakit .. | 37 |
| Tabel 10. Perbedaan Interaksi Komunikasi berdasarkan Kualifikasi Dokter | 38 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Kerangka Teori..... | 15 |
| Gambar 2. Kerangka Konsep | 16 |
| Gambar 3. Alur Penelitian..... | 24 |
| Gambar 4. Hubungan antara Jumlah Pasien dengan Lama Komunikasi Dokter- Pasien | 31 |
| Gambar 5. Hubungan Jumlah Pasien dengan Interaksi Komunikasi | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. <i>Informed Consent</i> | 53 |
| Lampiran 2. Observasi Interaksi Dokter-Pasien | 57 |
| Lampiran 3. Pedoman Skoring Observasi Interaksi Dokter-Pasien..... | 61 |
| Lampiran 4. <i>Ethical Clearance</i> | 63 |
| Lampiran 5. Surat Izin Penelitian | 64 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Statistik | 65 |
| Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian..... | 93 |
| Lampiran 8. Biodata Mahasiswa..... | 94 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|------|---------------------------------------|
| KKI | : Konsil Kedokteran Indonesia |
| WHO | : <i>World Health Organization</i> |
| SKDI | : Standar Kompetensi Dokter Indonesia |
| RSND | : Rumah Sakit Nasional Diponegoro |

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi dokter-pasien merupakan landasan penting dalam proses diagnosis, terapi maupun pencegahan penyakit. Komunikasi telah ditetapkan menjadi salah satu tantangan untuk dokter pada umumnya. Kesiapan dokter untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin interaksi dan komunikasi yang baik antara dokter-pasien.

Tujuan: Mengetahui faktor apa saja yang berhubungan terhadap lama dan interaksi komunikasi antara dokter dengan pasien di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang.

Metode: Subjek penelitian menggunakan desain penelitian survei analitik, dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien yang datang ke poliklinik penyakit dalam, saraf, anak dan jantung RSND Semarang, berjumlah 80 pasien. Variabel bebas adalah faktor-faktor yang berhubungan terhadap komunikasi dokter-pasien (jumlah pasien, jenis pasien, kompleksitas penyakit pasien dan kualifikasi dokter spesialis). Variabel terikat adalah komunikasi dokter-pasien (lama komunikasi dan interaksi komunikasi di RSND Semarang).

Hasil: Sebagian besar responden (72,5%) mempunyai durasi komunikasi < 8 menit. Jumlah pasien, jenis pasien (lama/baru) dan kualifikasi dokter spesialis (penyakit dalam, saraf, anak dan jantung) berhubungan dengan lama komunikasi ($p < 0.005$). Sedangkan kompleksitas penyakit pasien tidak berhubungan dengan lama komunikasi dokter-pasien ($p = 0,416$). Terdapat hubungan antara jumlah pasien, jenis pasien (lama/baru), dan kualifikasi dokter spesialis terhadap interaksi komunikasi dokter pasien ($p < 0.005$). Disisi lain tidak ada hubungan antara kompleksitas penyakit pasien terhadap interaksi komunikasi dokter-pasien ($p = 0,324$).

Kesimpulan: Faktor yang berhubungan dengan lama dan interaksi komunikasi antara dokter dengan pasien di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang adalah jumlah pasien, jenis pasien dan kualifikasi dokter spesialis.

Kata kunci: *Lama, interaksi, komunikasi, dokter-pasien*

ABSTRACT

Background: Doctor-patient communication is an important foundation in the process of diagnosis, therapy and prevention of disease. Communication has been a challenge for most doctors. The doctor's willingness to provide sufficient time is needed to establish good interaction and communication between doctor-patient.

Aim: To determine what factors are related to the duration and interaction of communication between doctors and patients at Diponegoro National Hospital (RSND) Semarang.

Methods: Research subject using analytic survey research designs, with quantitative approaches and cross sectional research designs. The sample of this study were 80 patients who came to internal, neurological, pediatric and cardiovascular polyclinics RSND Semarang. The independent variables were factors related to doctor-patient communication (number of patients, type of patients, complexity of the disease and qualifications of specialist doctors). The dependent variable was doctor-patient communication (duration and communication interaction at RSND Semarang).

Results: Most of the respondents (72.5%) experienced < 8 minutes of communication. Number of patients, type of patients (old/new) and qualifications of specialist doctors (internists, neurologists, pediatricians and cardiologists) were statistically related to the duration of communication ($p < 0.005$). Meanwhile, the complexity of the disease was not statistically related to the duration of doctor-patient communication ($p = 0,416$). There was a relationship between number of patients, type of patients (old/new) and qualifications of specialist doctors to the communication interaction of doctor-patient ($p < 0.005$). In contrary, there is no relationship between the complexity of the disease and the communication interaction of doctor-patient ($p = 0,324$).

Conclusion: Factors related to the duration and communication interaction between doctor and patient at RSND Semarang are number of patients, type of patients and qualifications of specialist doctors.

Keywords: *Duration, interaction, communication, doctor-patient*