

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PADA KEGIATAN KOMUNIKASI DOKTER-PASIEEN DI KONSULTASI GRATIS RS ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA

INTERPERSONAL COMMUNICATION EFFECTIVENESS OF DOCTOR-PATIENT COMMUNICATION ACTIVITY IN FREE CONSULTATION PROF. DR. R. SOEHARSO ORTHOPEDIC HOSPITAL SURAKARTA

Affiah Ihsani Wardhani, Dewi K. Soedarsono, Diah Agung Esfandari

Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

Korespondensi: Afifah Ihsani Wardhani, Email: afiwardhani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur untuk efektivitas komunikasi antarpribadi pada kegiatan komunikasi dokter-pasien di Konsultasi Gratis RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Jenis Penelitian adalah penelitian deskriptif dan dengan sampel sebanyak 97 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa rata-rata presentase lima sub variabel adalah: keterbukaan 86,30%, empati 85,00%, sikap mendukung 87,79%, sikap positif 88,41%, dan kesetaraan 80,66%, seluruhnya mendapatkan predikat tinggi dan efektivitas komunikasi dokter-pasien berada pada predikat sangat tinggi. Dari data tersebut, disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi antarpribadi pada kegiatan komunikasi dokter-pasien di Konsultasi Gratis RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta adalah efektif.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Kesehatan, Komunikasi Dokter-Pasien, Konsultasi Gratis Rumah Sakit Ortopedi Surakarta.

ABSTRACT

This objective of this study is to measure of the effectiveness of interpersonal communication on doctor-patient communication activities in Free Consulting at Prof. Dr. R. Soeharso Orthopaedic Hospital Surakarta. This study uses descriptive-quantitative method. The sample consists of 97 respondents. The result shows that percentage of the average of five sub variables are as follows: openness 86,30%, empathy 85%, supportiveness 87,79%, positiveness 88,41%, and equity 80,66%. All of variables gets high predicate and the effectiveness of doctor-patient communication is very high.. Based on the result of the study, it can be concluded that interpersonal communication of doctor-patient activity in Free Consultation Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta is effective.

Keywords: Interpersonal Communication Effectiveness, Health Communication, Doctor-Patient Communication, Free Consultation Surakarta Orthopedic Hospital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam dunia kesehatan memungkinkan munculnya pengetahuan masyarakat tentang berbagai penyakit baru. Namun sayangnya, masalah kesehatan dan penyakit tidak hanya bersumber pada kelalaian individu atau lingkungan, tetapi juga ketidaktahuan dan kesalahpahaman terhadap informasi yang diterima. Untuk itulah, diperlukan adanya perhatian tentang arus informasi kesehatan yang dikirimkan dan diterima tidak hanya individu,

tetapi juga masyarakat. Perhatian mengenai arus pengiriman dan penerimaan informasi mengenai kesehatan inilah yang disebut sebagai komunikasi kesehatan.

Untuk memfasilitasi pertukaran informasi kesehatan yang terjamin, RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso menyelenggarakan Konsultasi Gratis setiap Hari Minggu di CFD Jalan Slamet Riyadi, Surakarta. Di sini, pasien bisa berkonsultasi tentang segala jenis penyakit atau masalah kesehatannya ke dokter yang bertugas.

Berbeda dengan pemeriksaan di rumah sakit yang memerlukan biaya administrasi, di kegiatan ini, pasien hanya perlu mendaftarkan diri di bagian perawat sekaligus melakukan cek tekanan darah, dan kemudian bisa langsung mengantri untuk berkonsultasi dengan dokter.

Kegiatan Konsultasi Gratis yang sekaligus menjadi agenda CSR rutin rumah sakit ini menuai antusiasme pengunjung CFD. Banyak dari pasien senang karena bisa mengonsultasikan masalah kesehatannya secara gratis dan tidak perlu datang ke rumah sakit. Selain itu, dokter yang melayani juga ramah dan sopan selama konsultasi berlangsung. Meski begitu, ada beberapa pasien menyampaikan catatan tentang dokter yang tidak memperkenalkan diri, melakukan *cross check* tentang pemahaman mereka, dan bahkan melakukan kegiatan lain ketika kegiatan Konsultasi Gratis berlangsung yang memperpanjang antrian pasien.

Memperkenalkan diri dan melakukan *cross check* terhadap pasien menjadi bagian dari daftar tilik konseling medik yang diberikan oleh Prof. Dr. Endang Basuki, MPH pada Pelatihan Komunikasi Efektif di Ruang Auditorium RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta tanggal 21 November 2015. Pada pelatihan yang dihadiri oleh dokter umum dan spesialis di rumah sakit tersebut, diberikan daftar tilik konseling medik yang salah satunya menyebutkan bahwa dokter harus memperkenalkan diri serta memberitahukan perannya apabila pertemuan tersebut adalah yang pertama. Selain memperkenalkan diri, pada daftar tilik konseling medik tersebut juga tertulis bahwa dokter juga harus meneliti kembali pemahaman pasien atau keluarga tentang hal yang dibicarakan. Dengan melakukan *cross check*, dokter sekaligus memastikan bahwa pasien pulang dalam keadaan paham betul tentang informasi yang disampaikan dan dibahas selama konsultasi.

Keluhan ketiga tentang dokter yang melakukan kegiatan lain selama Konsultasi Gratis berlangsung juga menjadi salah satu catatan observasi peneliti pada masa pra-penelitian, dimana dokter tidak menyadari kehadiran pasien. Ditilik dari kejadian, peneliti menilai bahwa dokter tersebut masih belum memiliki empati dan kesetaraan yang baik terhadap pasien. Dengan menunjukkan empati dan kesetaraan yang baik, maka kepercayaan pasien pada dokter bisa tumbuh lebih tinggi.

Catatan observasi peneliti lainnya terletak pada kendala teknis yang dinilai bisa mempengaruhi efektivitas komunikasi dokter dan pasien selama konsultasi. Kendala tersebut yakni lokasi konsultasi di luar ruangan. Lokasi luar ruang bisa menimbulkan *noise* (gangguan) yang cukup banyak, mulai dari orang yang berlalu lalang di sekitar lokasi konsultasi, *speaker* dari kegiatan-kegiatan lain di lokasi CFD, atau bahkan antrian pasien yang sangat dekat dengan meja konsultasi dan meja konsultasi yang jaraknya berdekatan.

Perbedaan mengenai konsultasi kesehatan di Konsultasi Gratis dan rumah sakit juga disampaikan oleh salah satu dokter spesialis RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, yaitu dr. Hitaputra Agung Wardhana, Sp.B., FINACS. Menurut beliau, pemeriksaan fisik dalam kegiatan Konsultasi Gratis memiliki keterbatasan alat dan ruang. Karena lokasinya di luar ruang, sehingga tidak bisa dilakukan pemeriksaan fisik pada bagian-bagian yang dianggap tidak layak untuk dibuka di hadapan publik, karena nantinya akan melanggar norma dan aturan yang berlaku di masyarakat. Alat-alat pemeriksaan juga tidak akan selengkap di rumah sakit, sehingga pemeriksaan terhadap pasien tidak dilakukan secara menyeluruh.

Beliau juga menjelaskan bahwa selama sesi komunikasi dokter-pasien di Konsultasi Gratis, dokter hanya sampai pada tahap pemberian diagnosa awal terhadap penyakit pasien. Untuk kasus khusus, diperlukan adanya pemeriksaan lanjutan (pemeriksaan fisik lebih lanjut, uji lab, atau menggunakan alat periksa lain) untuk akhirnya bisa memberikan diagnosa final. Untuk itulah, pada kegiatan Konsultasi Gratis tidak semua kasus bisa diberikan resep atau bahkan obat kepada pasien.

Pemaparan-pemaparan di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui efektivitas komunikasi dokter-pasien di kegiatan Konsultasi Gratis. Efektivitas tersebut diukur berdasarkan teori komunikasi antarpribadi dengan pendekatan humanistik dari Joseph A. DeVito, yang meliputi lima kualitas umum, yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Masing-masing kategori akan diukur yang kemudian digunakan untuk menentukan seberapa tinggi efektivitas komunikasi dokter-pasien di kegiatan tersebut.

Penelitian ini dimaksudkan mengukur untuk efektivitas komunikasi antar pribadi DeVito pada kegiatan komunikasi dokter-pasien di Konsultasi Gratis RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?" yang diidentifikasi melalui seberapa tinggi (1) keterbukaan, (2) empati, (3) sikap mendukung, (4) sikap positif, dan (5) kesetaraan pada kegiatan komunikasi dokter-pasien, serta (6) respon pasien di Konsultasi Gratis RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

METODE

Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, yang bisa diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Filsafat tersebut memandang realitas, gejala, ataupun fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, serta memiliki hubungan gejala sebab akibat (Sugiyono, 2014). Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif, dimana menurut Siregar (2013) adalah prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada keadaan sekarang berdasar pada fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan. Peneliti mengukur predikat variabel efektivitas komunikasi antarpribadi dokter-pasien dari lima sub variabel, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang kemudian diperkuat menggunakan data-data respon pasien di kegiatan Konsultasi Gratis selama masa penelitian.

Pada penelitian akan dilakukan deskripsi dari efektivitas komunikasi antarpribadi dokter-pasien dengan teknik pengumpulan data survei melalui kuisisioner yang dianalisis dan data observasi untuk memperkuat analisis peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung CFD yang berkonsultasi di kegiatan Konsultasi Gratis, dengan sampel sebesar 97 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Tabel 1. Predikat Masing-masing Item

Rentang Skor	Predikat
3,8 - 5,0	Tinggi
2,4 - 3,7	Cukup
1,0 - 2,3	Rendah

Tabel 2. Predikat Sub Variabel Keterbukaan dan Empati

Rentang		Predikat
Skor	%	
14,6 - 20,0	73,4 - 100	Tinggi
9,3 - 14,5	46,7 - 73,4	Cukup
4,0 - 9,2	20,0 - 46,7	Rendah

Tabel 3. Predikat Sub Variabel Sikap Mendukung, Sikap Positif, dan Kesetaraan

Rentang		Predikat
Skor	%	
18,4 - 25,0	73,4 - 100	Tinggi
11,7 - 18,3	46,7 - 73,4	Cukup
5,0 - 11,6	20,0 - 46,7	Rendah

Tabel 4. Predikat Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter-Pasien

Total Aspek Efektivitas Tinggi	Predikat Efektivitas
5 aspek	Sangat Tinggi
4 aspek	Tinggi
3 aspek	Sedang
2 aspek	Rendah
1 aspek	Sangat Rendah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden didominasi oleh wanita sebanyak 70,1% dibandingkan pria 29,9%. Sementara jika dilihat dari rentang usianya, responden didominasi oleh usia 41-60 tahun, dengan 39,2% pada rentang 51-60 tahun dan 26,8% pada rentang 41-50 tahun.

Efektivitas komunikasi

Hasil efektivitas komunikasi dapat dilihat dari table 5-10 di bawah ini

Tabel 5. Data efektivitas komunikasi

Sub Variabel	Jumlah Skor	Jumlah Maksimal	Rata-rata		Rentang		Predikat
			Skor	%	Skor	%	
Keterbukaan	1676	1940	17,28	86,39	14,6-20	73,4-100	Tinggi
Empati	1649	1940	17,00	85,00	14,6-20	73,4-100	Tinggi
Sikap Mendukung	2129	2425	21,94	87,79	18,4-25	73,4-100	Tinggi
Sikap Positif	2144	2425	22,10	88,41	18,4-25	73,4-100	Tinggi
Kesetaraan	1956	2425	20,17	80,66	18,4-25	73,4-100	Tinggi

Tabel 6. Sub Variabel Keterbukaan

Item-item Pernyataan	Predikat Nilai		
	Tinggi	Cukup	Rendah
1. Dokter menyapa saya di awal sesi konsultasi.	86	8	3
2. Dokter bersikap tenang selama konsultasi berlangsung.	91	6	0
3. Dokter memperhatikan ketika saya sedang berbicara.	89	8	0
4. Dokter memberikan saya kesempatan untuk bertanya.	95	1	1

Tabel 7. Sub Variabel Empati

Item-item Pernyataan	Predikat Nilai		
	Tinggi	Cukup	Rendah
5. Dokter menatap mata saya ketika saya sedang berbicara.	89	7	1
6. Dokter memberikan perhatian melalui sentuhan selama konsultasi berlangsung.	76	9	12
7. Dokter tidak menggunakan nada tinggi ketika sedang berbicara.	91	4	2
8. Dokter menunjukkan sikap tanggap terhadap keluhan saya.	92	5	0

Tabel 8. Sub Variabel Sikap Mendukung

Item-item Pernyataan	Predikat Nilai		
	Tinggi	Cukup	Rendah
9. Dokter mendengarkan keluhan saya.	91	6	0
10. Dokter menyampaikan informasi terkait keluhan saya.	92	5	0
11. Dokter menyampaikan informasi dengan berterus terang.	96	1	0
12. Dokter menjawab pertanyaan yang saya ajukan.	91	5	1
13. Dokter mengajak saya untuk berdiskusi tentang tindakan yang akan diambil.	94	2	1

Tabel 9. Sub Variabel Sikap Positif

Item-item Pernyataan	Predikat Nilai		
	Tinggi	Cukup	Rendah
14. Dokter bersikap ramah kepada saya.	95	2	0
15. Dokter bersikap sopan kepada saya.	93	4	0
16. Dokter tidak memotong ketika saya berbicara.	91	5	1

17.	Dokter menyampaikan informasi lewat bahasa yang saya pahami.	93	3	1
18.	Dokter tidak melakukan kegiatan lain ketika saya sedang berkonsultasi (main HP, mengangkat telepon, atau kegiatan lainnya).	91	3	3

Tabel 10. Sub Variabel Kesetaraan

Item-item Pernyataan	Predikat Nilai		
	Tinggi	Cukup	Rendah
19. Dokter tidak membedakan saya dengan pasien lain.	93	1	3
20. Saya ditensi sebelum berkonsultasi dengan dokter.	67	4	26
21. Saya mendapat kertas untuk konsultasi.	86	5	6
22. Dokter membantu saya meminta rujukan (bila perlu).	72	12	13
23. Dokter memberi saya kesempatan untuk datang kembali.	69	13	15

Keterbukaan (*Openness*)

Dari empat pernyataan yang diajukan, ditemukan bahwa pada pernyataan mengenai dokter bersikap tenang dan memperhatikan ketika pasien berbicara tidak menuai satupun nilai rendah. Nilai rendah muncul pada pernyataan tentang dokter yang menyapa pasien di awal sesi konsultasi dan memberikan pasien kesempatan bertanya, sebanyak 3 (tiga) dan 1 (satu) nilai rendah.

Sapaan bisa digunakan sebagai pengungkapan diri dokter kepada pasien untuk menciptakan hubungan baik diantara mereka (Adijanti Marheni dalam Soetjningsih, 2008). Sementara memberi pasien kesempatan bertanya bisa digunakan sebagai reaksi spontan dokter untuk mengungkapkan sikap terbuka. Sehingga, untuk meningkatkan efektivitas keterbukaan ketika berkomunikasi, para dokter di kegiatan Konsultasi Gratis sebaiknya meningkatkan kedua poin tersebut.

Meski mendapat total 4 (empat) nilai rendah, rata-rata skor dan persentase keterbukaan berada pada range skor 14,6-20 dan range presentase 73,4%-100% dan mendapat predikat tinggi.

Empati (*Emphaty*)

Dari empat pernyataan yang diajukan, ditemukan hanya satu pernyataan mengenai sikap tanggap dokter yang tidak menuai satupun nilai rendah. Nilai rendah muncul pada pernyataan tentang dokter memberikan kontak mata, perhatian

melalui sentuhan, dan penggunaan nada tinggi, sebanyak 1 (satu), 12 (dua belas), dan 2 (dua) nilai rendah.

Kepercayaan pasien bisa didapatkan melalui empati yang ditunjukkan oleh dokter, salah satunya lewat komunikasi nonverbal, seperti misalnya kontak mata. Sebab selain mulut, tindakan dan mata manusia bisa mengatakan apa yang seseorang pikir dan rasakan. Selain kontak mata, komunikasi nonverbal juga bisa melalui sentuhan, salah satunya sentuhan sosial-sopan (Mulyana, 2010), seperti misalnya jabat tangan. Komunikasi nonverbal lainnya adalah penggunaan tinggi-rendah nada bicara pada setiap kalimat yang diucapkan oleh dokter. Sehingga, untuk meningkatkan efektivitas empati ketika berkomunikasi, para dokter di Kegiatan Konsultasi Gratis sebaiknya meningkatkan ketiga poin tersebut.

Meski mendapat total 14 (empat belas) nilai rendah, rata-rata skor dan persentase empati berada pada range skor 14,6-20 dan range presentase 73,4%-100% dan mendapat predikat tinggi.

Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Dari lima pernyataan yang diajukan, ditemukan pada pernyataan mengenai dokter menyampaikan informasi terkait keluhan, dan berterus terang tidak menuai satupun nilai rendah. Nilai rendah muncul pada pernyataan dokter mendengar keluhan, menjawab pertanyaan dan mengajak pasien berdiskusi tentang tindakan yang akan diambil, masing-masing 1 (satu) nilai rendah.

Sikap mendukung dokter kepada pasien bisa ditunjukkan melalui banyak cara, antara lain menjawab pertanyaan dan mengajak pasien berdiskusi. Selain memberikan pertanyaan seputar keluhan pasien, dokter juga sebaiknya memberikan penjelasan sesuai pertanyaan yang diajukan pasien. Sebab, setiap pertanyaan yang dijawab akan membantu pasien dalam memahami keluhan atau ketidaktahuannya. Selain itu, diskusi antara dokter dan pasien juga penting untuk dilakukan, mengingat tujuan diselenggarakannya kegiatan tersebut adalah untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat atas jawaban dari permasalahan kesehatan mereka. Sehingga, untuk meningkatkan efektivitas sikap mendukung ketika berkomunikasi, para dokter di Kegiatan Konsultasi Gratis sebaiknya meningkatkan kedua poin tersebut.

Meski mendapat total 2 (dua) nilai rendah, rata-rata skor dan persentase sikap mendukung berada pada range skor 18,4-25 dan range presentase 73,4%-100% dan mendapat predikat tinggi.

Sikap Positif (*Positiveness*)

Dari lima pernyataan yang diajukan, ditemukan bahwa pada pernyataan mengenai dokter bersikap ramah dan sopan kepada pasien tidak menuai satupun nilai rendah. Nilai rendah muncul pada pernyataan dokter memotong pembicaraan, menggunakan bahasa yang dipahami pasien, dan tidak melakukan kegiatan lain yang mengganggu sesi konsultasi, sebanyak 1 (satu), 1 (satu), dan 3 (tiga) nilai rendah.

DeVito (2010:290) menyatakan bahwa sikap positif bisa dikomunikasikan paling tidak dengan dua cara, yaitu sikap dan dorongan. Jika sikap mengacu pada diri sendiri dan situasi komunikasi, dorongan mengacu pada sikap positif yang terdiri atas perilaku yang diharapkan selama komunikasi berlangsung. Tidak memotong pembicaraan adalah salah satu sikap positif yang diharapkan seseorang dari lawan bicaranya, sehingga dokter sebaiknya melakkan hal tersebut selama sesi konsultasi berlangsung. Penyampaian informasi menggunakan bahasa yang dipahami pasien juga penting. Seperti misalnya istilah umum kedokteran “kolesterol tinggi”. Pada kenyataannya, tidak semua pasien paham betul

tentang makna istilah tersebut. Selain itu, perhatian dokter juga menjadi salah satu sikap positif yang bisa ditunjukkan. Perhatian bisa dilakukan dengan banyak cara, salah satunya adalah dokter tidak melakukan kegiatan lain yang bisa mengganggu jalannya sesi konsultasi, seperti bermain *handphone*, mengangkat telepon, atau kegiatan lainnya. Sehingga, untuk meningkatkan efektivitas sikap positif ketika berkomunikasi, para dokter di Kegiatan Konsultasi Gratis sebaiknya meningkatkan ketiga poin tersebut.

Meski mendapat total 5 (lima) nilai rendah, rata-rata skor dan persentase sikap positif berada pada range skor 18,4-25 dan range presentase 73,4%-100% dan mendapat predikat tinggi.

Kesetaraan (*Equity*)

Dari lima pernyataan yang diajukan, ditemukan bahwa pada keseluruhan pertanyaan mengenai dokter tidak membedakan pasien, pasien ditensi sebelum berkonsultasi, pasien mendapat kertas konsultasi, pasien dibantu meminta rujukan, dan pasien diberi kesempatan datang kembali menuai nilai rendah sebanyak 3 (tiga), 26 (dua puluh enam), 6 (enam), 13 (tiga belas), dan 15 (lima belas) responden.

Pasien merasa dibedakan karena penjelasan yang diberikan dokter menurutnya kurang detil, sehingga ia belum mendapatkan jalan keluar yang menurutnya tepat untuk keluhannya. Di minggu pertama penelitian, pasien bahkan tidak sempat dicek tekanan darahnya karena tidak ada perawat yang membawa tensimeter ke lokasi konsultasi. Selain kebutuhan cek tekanan darah, ternyata kegiatan tersebut juga kekurangan kertas konsultasi, sehingga tidak semua pasien mendapatkan catatan dan saran dokter mengenai keluhannya. Tidak hanya kebutuhan pasien tentang informasi, tekanan darah, dan catatan dokter saja, tetapi juga rujukan dan diberinya kesempatan kembali yang masih kurang dari dokter. Informasi mengenai rujukan, terutama teknis-teknis yang berhubungan dengan diperolehnya pemeriksaan lebih lanjut kepada pasien, tidak hanya rujukan tetapi juga misalnya penggunaan BPJS adalah informasi penting bagi pasien. Pasien bisa diarahkan untuk lanjut berobat ke rumah sakit, atau datang kembali ke Konsultasi Gratis jika suatu saat menemui gejala atau keluhan lain. Sehingga, untuk meningkatkan

efektivitas kesetaraan ketika berkomunikasi, para dokter di Kegiatan Konsultasi Gratis sebaiknya meningkatkan kelima poin tersebut.

Meski mendapat total 60 (enam puluh) nilai rendah, rata-rata skor dan persentase kesetaraan berada pada range skor 18,4-25 dan range presentase 73,4%-100% dan mendapat predikat tinggi.

Dari kelima predikat tinggi pada sub-sub variabel tersebut, Konsultasi Gratis RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta telah mencapai efektivitas komunikasi antarpribadi dokter-pasien dengan predikat sangat tinggi.

Respon Pasien

Responden mengaku sangat senang dengan adanya kegiatan Konsultasi Gratis. Hal itu diketahui dari komentar-komentar positif yang dituliskan responden. Ini artinya, kegiatan konsultasi dinilai positif oleh pasien yang berkonsultasi. Sayangnya, tidak semua pasien tahu bahwa kegiatan tersebut diselenggarakan secara rutin oleh RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Awareness* masyarakat terhadap kegiatan masih perlu ditingkatkan lagi, mengingat kegiatan Konsultasi Gratis sudah cukup lama diselenggarakan oleh pihak rumah sakit.

Selain itu, perlu dilakukan pendisiplinan petugas kegiatan, agar tidak terjadi kesalahan teknis seperti tidak adanya tensimeter di lokasi kegiatan dan kurangnya kertas konsultasi. Pada prakteknya, pasien tidak datang untuk berkonsultasi saja, tetapi juga melakukan cek tekanan darah dan mendapat kertas catatan yang berisikan saran-saran dokter tentang keluhannya. Sehingga, diharapkan tidak ada lagi *miss communications* antar petugas agar hal-hal tersebut tidak terulang kembali.

Untuk pelayanan dokter, rata-rata pasien memberikan respon yang baik. Catatan penting pada detail informasi, penentuan jalan keluar, waktu konsultasi yang cukup, peningkatan keramahan, dan penggunaan bahasa yang bisa dipahami pasien. Sementara untuk referensi peningkatan kualitas kegiatan Konsultasi Gratis, responden memberikan catatan seperti diadakannya kegiatan yang berisikan informasi khusus tentang kesehatan tulang, penggunaan BPJS, pemberian pelayanan gratis kepada mereka yang kurang mampu, dan tidakkan lanjutan yang lebih difasilitasi.

SIMPULAN

Kegiatan Konsultasi Gratis pasien RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta paling banyak adalah perempuan dengan rentang usia 41-60 tahun. Sementara, efektivitas komunikasi antarpribadi pada kegiatan komunikasi dokter-pasien mendapat predikat sangat tinggi, dengan penjelasan masing-masing sub variabel sebagai berikut:

1. Keterbukaan mendapatkan predikat tinggi dengan rata-rata skor 17,28 dan persentase 86,39%.
2. Empati mendapatkan predikat tinggi dengan rata-rata skor 17,00 dan persentase 85,00%.
3. Sikap mendukung mendapat predikat tinggi dengan rata-rata skor 21,94 dan persentase 87,79%.
4. Sikap positif mendapat predikat tinggi dengan rata-rata skor 22,10 dan persentase 88,41%.
5. Kesetaraan mendapat predikat tinggi dengan rata-rata skor 20,17 dan persentase 80,66%.
6. Respon pasien menunjukkan bahwa *awareness* masyarakat, pendisiplinan petugas, dan pelayanan dokter kegiatan Konsultasi Gratis bisa lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito&Joseph A. 2010. *Komunikasi Antarmanusia Edisi Kelima*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Mulyana, D. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Soetjiningsih. 2008. *Model Komunikasi Pasien-Dokter Suatu Pendekatan Holistik*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. 2014. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.