

PENTINGNYA KUALITAS KOMUNIKASI PERAWAT DAN DOKTER SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Dewi Setya Paramitha*¹, Rita Kirana², Andrey Rizky Akbar Muhaimin MPR³

¹Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

²Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin

³Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

e-mail: ¹dsp@umbjm.ac.id

Abstract

One of the obstacles that make health collaboration not maximized is the lack of communication between nurse and doctor. This study was to determine the relationship between nurse-doctor communication and patient satisfaction. The method used cross-sectional design. The number of research samples is 77 patients in inpatient ward taken by Accidental Sampling. Spearman Rank was used as statistical test. The results showed that the quality of communication of nurse-doctor in the very good category was 98,7%, patient satisfaction was in the very satisfied category 94,8% and there was a relationship between the communication quality of nurse and doctor with patient satisfaction, the value ($p = 0,000 < 0,05$) with correlation coefficient 0,490 was moderate relationship. This study was showing that collaborative practice between nurses and doctors should be maintained. The effectiveness of interprofessional collaboration will increase patient satisfaction at the hospital.

Keywords: communication, doctors, nurses, patient satisfaction

Abstrak

Salah satu hambatan yang membuat kolaborasi kesehatan belum maksimal adalah kurangnya komunikasi antara perawat dan dokter. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Metode penelitian menggunakan desain *Crosssectional*. Jumlah sampel penelitian yaitu 77 pasien ruang rawat inap yang diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan uji statistik *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi perawat dan dokter kategori sangat baik 98,7%, kepuasan pasien kategori sangat puas 94,8% dan terdapat hubungan antara kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien, nilai $p=0,000 < \alpha 0,05$ dengan koefisien korelasi 0,490 yang berarti bahwa kekuatan hubungan adalah sedang. Hasil penelitian menunjukkan praktik kolaborasi antara perawat dan dokter harus dipertahankan. *Interprofessional collaboration* yang dilakukan secara efektif akan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata Kunci: dokter, komunikasi, perawat, kepuasan pasien

Latar Belakang

Kerjasama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama, dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut. Kesadaran akan adanya kepentingan yang sama dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting dalam dalam menjalani kerjasama (Dian et al., 2019).

Kerjasama dalam pelayanan di rumah sakit yaitu kolaborasi antar dokter dengan perawat. Kedua professional ini sudah lama bekerja sama atau melakukan kolaborasi dalam pemberian pelayanan kesehatan. Dokter, memberikan pelayanan berdasarkan tindakan medis, sedangkan perawat memberikan pelayanan berdasarkan konsep kebutuhan dasar manusia. Perbedaan dasar pelayanan inilah yang membuat perbedaan dalam memandang masalah pasien dan kebutuhan pasien.

Kolaborasi sebagai konvensi kooperatif berdasarkan

nilai-nilai bersama seperti perhatian dan penghargaan dengan orang lain, dengan tujuan kinerja dan komitmen dari semua pihak. Kolaborasi yang baik diantara tim profesional kesehatan sangat diperlukan, agar dapat bertukar informasi dengan jelas dan komprehensif (Mukaromah et al., 2018).

Kenyataannya terdapat beberapa hambatan yang membuat kolaborasi tidak maksimal. Dalam kolaborasi tidak hanya terjadi interaksi teknis, namun juga terjadi interaksi antar nilai-nilai kerja yang dimiliki masing-masing profesi. Permasalahan yang terjadi dalam proses kolaborasi tidak dapat dilepaskan dari hal ini. Hasil penelitian menunjukkan antara dokter dan perawat terdapat enam perbedaan nilai-nilai kerja, yaitu pengarahannya diri, hedonisme, universalitas, kebaikan, konformitas dan keamanan (Utama, 2013). Padahal perawat juga memiliki *body of knowledge* yang seharusnya mempunyai sudut pandang ilmu keperawatan dalam memberikan pelayanan.

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Ada hubungan antara sikap dengan minat untuk dirawat kembali, artinya semakin baik sikap seseorang maka akan semakin baik keyakinan seseorang untuk melakukan kunjungan ulang (minat untuk dirawat kembali) (Sumarni, 2019). Komunikasi interpersonal antara tim medis dengan pasien dapat meningkatkan rasa percaya diri bagi pasien menuju kesembuhan, sehingga diharapkan tim medis dapat berkomunikasi secara kondusif dengan pasien sehingga membantu pasien dalam mengurangi beban penyakit yang dirasakan (Oisina & Osidhi, 2018).

Wujud nyata dari komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dan dokter adalah terjalannya kerjasama antar kedua profesi tersebut. Kerjasama adalah bentuk dari kesepahaman antara cara berpikir sehingga menetapkan tujuan yang sama, saling menghormati dan menyetujui tindakan pelayanan medis atau keperawatan yang diberikan. Melihat syarat yang penting dalam pelayanan kesehatan ialah pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Salah satu penelitian mengatakan bahwa kerjasama tim kesehatan yang berkualitas misalnya dapat memberikan kepuasan bagi klien sebagai penerima pelayanan kesehatan sesuai standar profesi keperawatan dalam berbagai aspek. Selain itu juga terjalin hubungan yang jujur dalam interaksi pelayanan kesehatan antara petugas kesehatan dan pasien (Vitrianingsih & Budiarsih, 2019).

Oleh karena itu, dampak dari komunikasi yang kurang efektif ialah kolaborasi yang tidak maksimal sehingga akan mengakibatkan penurunan pemberian pelayanan kepada pasien, terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi ke pasien dan berujung pada tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas komunikasi

antara perawat dan dokter berhubungan dengan kepuasan pasien.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini menganalisis hubungan kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien.

Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2019 di RSUD. Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin berjumlah 77 orang pasien rawat inap. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *Accidental Sampling*. Kriteria inklusi pasien adalah pasien rawat inap yang telah dirawat minimal 3 hari, berusia minimal 17 tahun dan di bawah 65 tahun.

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas komunikasi perawat dan dokter sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu data hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner hubungan kualitas komunikasi perawat dan dokter dan kuesioner kepuasan pasien. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis bivariat digunakan untuk menghubungkan dua variabel, yaitu variabel kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien melalui uji statistik *Spearman Rank*. Selain itu juga dilakukan analisis kekuatan hubungan (koefisien korelasi) antara variabel independen dan variabel dependen.

Instrumen penelitian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Rumah Sakit Islam Banjarmasin pada sebanyak 30 sampel. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Person Product Moment*. Jika r hitung $\geq r$ tabel (r tabel 0,361) maka instrumen atau item pertanyaan dinyatakan valid. Adapun nilai r hitung setiap item pertanyaan berkisar 0,456-0,903, yang dengan demikian dinyatakan bahwa instrumen adalah valid. Uji reliabilitas menggunakan perhitungan nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk instrumen kualitas komunikasi perawat-dokter adalah 0,734, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk instrumen kepuasan pasien adalah 0,925. Kedua nilai ini menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* (α) $>$ 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa setiap

pernyataan reliabel.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori kualitas komunikasi perawat dan dokter

No	Kategori kualitas komunikasi perawat dan dokter	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	76	98,7
2.	Baik	1	1,3
3.	Kurang Baik	0	0
Total		77	100

Tabel 1 menunjukkan hasil penelitian terhadap 77 orang responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antara perawat dan dokter berada pada

kategori sangat baik sebesar 98,7%.

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori kepuasan pasien

No	Kategori Kepuasan pasien	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	73	94,8
2.	Puas	4	5,2
3.	Tidak Puas	0	0
Total		77	100

Tabel 2 menunjukkan presentase kategori kepuasan pasien, hampir seluruhnya termasuk kategori sangat puas yakni sebanyak 73 orang (94,8%).

Tabel 3

Tabulasi silang antara kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien

No.	Kualitas komunikasi perawat dan dokter	Kepuasan pasien						Total	%
		Sangat Puas	%	Puas	%	Tidak Puas	%		
1.	Sangat Baik	73	96,1	3	3,9	0	0,0	76	100
2.	Baik	0	0,0	1	100	0	0,0	1	100
3.	Kurang Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total		73	94,8	4	5,2	0	0,0	77	100
<i>Uji Spearman's</i>		$P = 0,000 < \alpha 0,05$			$Rho = 0,490$				

Berdasarkan hasil tabulasi silang didapatkan bahwa kualitas komunikasi perawat dan dokter (sangat baik) dengan kepuasan pasien (sangat puas), yaitu sebanyak 73 orang (96,1%). Hasil uji statistik *spearman's rank* antara variabel kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan pada tabel 3 memperlihatkan nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar $P = 0,000 < \alpha 0,05$, maka secara statistik terdapat adanya hubungan kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien. Angka koefisien korelasi hubungan yang didapat adalah 0,490 menunjukkan kekuatan hubungan kategori sedang.

Pembahasan

Karakteristik Kualitas Komunikasi Perawat dan Dokter

Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi perawat dan dokter sangat baik sebesar 98,7%. Karakteristik komunikasi yang sangat baik ini tergambar dari kegiatan komunikasi perawat-dokter berupa saling menanyakan informasi dan memberikan informasi tentang pasien, saling menanyakan dan memberikan pendapat tentang perawatan yang sudah dilakukan, saling mengemukakan usul, saling memberikan pengarahannya, saling menanyakan keputusan, dukungan dan ketidaksetujuan, memberikan pendidikan kesehatan, orientasi, dan humor.

Perawat dan dokter yang saling bertukar informasi kondisi pasien dan memberi pendapat tentang perawatan yang sudah dilakukan mempermudah koordinasi untuk menentukan usul perawatan selanjutnya. Seperti yang

diungkapkan penelitian Mulana (2018) bahwa identifikasi kebutuhan informasi klinis merupakan salah satu tahapan awal dari proses analisis kebutuhan sistem informasi klinis. Identifikasi kebutuhan informasi klinis menjadi penting karena dapat membantu memberikan arah dan petunjuk pada perancangan sistem informasi klinis selanjutnya. Informasi klinis meliputi data demografi klien, riwayat penyakit, temuan objektif pemeriksaan fisik, hasil pemeriksaan penunjang, terapi yang telah diberikan. Selain itu juga informasi mengenai pengetahuan medis dalam bentuk teori-teori terbaru dan obat-obatan (Mulana et al., 2018).

Walaupun terdapat sudut pandang dasar keilmuan yang berbeda antara perawat dan dokter, tetapi pada prinsipnya kebersamaan dan kesetaraan adalah faktor yang mendukung pembagian tugas dan tanggung jawab. Kolaborasi yang harmonis antara perawat dengan prinsip *caring* dan dokter dengan prinsip *curing* akan saling melengkapi proses kesembuhan pasien. Penelitian Samsualam & Radjak (2018) menunjukkan adanya pengaruh komunikasi interpersonal dengan kolaborasi, cara komunikasi yang baik dan menghargai profesi lain dalam pengambilan keputusan bersama dalam kolaborasi di kelompok maka akan tercipta suatu tim yang solid sehingga komitmen dalam memberikan pelayanan yang komprehensif dapat tercipta (Samsualam & Radjak, 2018).

Sebuah penelitian kualitatif juga menunjukkan komunikasi antara perawat dan dokter adalah sebagai rekan kerja yang saling menanyakan keputusan, dukungan dan ketidaksetujuan jika ada perbedaan pendapat. Pengalaman komunikasi yang dirasakan oleh dokter dalam hubungan pekerjaan yang terjadi antara dokter dan pasien selama ini dokter merasa bahwa beberapa tindakan diambil berdasarkan hasil diskusi dengan perawat dan memperhatikan masukan dari perawat mengingat beberapa perawat bekerja lebih lama menghadapi pasien bersama dokter yang lebih senior. Tidak jarang pengalaman bekerja perawat menjadi inspirasi dokter dalam menghadapi pasien (Tayo & Nursanti, 2018)

Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian *quasi experimental* tentang *Bedside Interprofessional Rounds* (BIR) dapat dijadikan sebagai salah satu metode kolaborasi untuk meningkatkan hubungan interpersonal antar tenaga kesehatan. Melalui BIR terjadi kolaborasi antara perawat dan dokter disamping tempat tidur pasien yang bertujuan untuk berkomunikasi, berkoordinasi, membuat keputusan bersama dan bertanggung jawab dalam perawatan pasien (Dhian Sulistyowati et al., 2017). Penelitian lain menyatakan bahwa komunikasi antara perawat dan dokter juga terjalin via telepon. Namun, penerapan *Introduction, Situation, Background, Assessment, Recommendation* (ISBAR) via telepon dirasa lebih efektif dibandingkan metode SBAR. Penambahan I (*Introduction*) oleh perawat lebih mudah mengingat untuk mengenalkan diri secara langsung dari

pada SBAR yang dimulai dengan *Situation* walaupun komponennya ada mengenalkan diri dan asal menelpon. Komunikasi ISBAR yang diaplikasikan di Rumah Sakit juga meningkatkan rasa percaya diri perawat dalam berinteraksi dengan dokter atau tim lain (Badrujamaludin & Kumala, 2019).

Bentuk-bentuk interaksi sosial antara dokter dan perawat menjelaskan bahwa hubungan dokter dan perawat adalah satu bentuk hubungan interaksi yang telah cukup lama dikenal ketika memberikan bantuan kepada pasien. Hubungan dokter dengan pasien merupakan hubungan antara profesional (dokter) dengan klien (pasien). Hubungan perawat dan pasien adalah merupakan suatu wahana untuk mengaplikasikan proses keperawatan pada saat perawat dan pasien berinteraksi untuk terlibat guna mencapai tujuan asuhan keperawatan (Dian et al., 2019).

Karakteristik Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73 responden (94,8%) merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien diukur menggunakan parameter *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Hasil ini sejalan dengan penelitian lain bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien ditinjau dari aspek penampilan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap pelayanan dokter dan perawat dengan minat untuk dirawat kembali (Masruron et al., 2019).

Berdasarkan jawaban kuisioner, kepuasan pasien dengan nilai tertinggi yaitu: *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Tangibles* (bukti fisik) menggambarkan bahwa perawat segera menangani pasien dan memberikan respon cepat selama di ruang rawat inap, serta perawat memberikan pelayanan dengan tepat dan cekatan. Kepuasan pasien juga ditunjang dengan fasilitas rumah sakit yang memadai.

Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Pelayanan yang diberikan kepada klien atau pasien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu pasien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya memulai tindakan pemenuhan kebutuhan secara komprehensif dan berkesinambungan sampai pasien mampu untuk melakukan kegiatan rutinnnya tanpa bantuan.

Saat ini, era persaingan secara kompetitif rumah sakit harus berusaha mewujudkan kepuasan pasien, sebab jika kepuasan pasien tidak tercapai maka pasien pengguna pelayanan kesehatan akan berpindah dan menggunakan pelayanan yang diberikan rumah sakit lain yang lebih unggul dan lebih baik (Masruron et al., 2019).

Hubungan Kualitas Komunikasi Perawat dan Dokter dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Pasien merasa puas bila perawat dan dokter melakukan hubungan atau kerjasama yang baik atau berkualitas karena semakin berkualitas jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien semakin tinggi (Rokhmah & Anggorowati, 2017).

Hubungan kolaborasi dalam dunia kesehatan melibatkan salah satunya profesi perawat dan dokter sebagai faktor penentu yang sangat penting bagi kualitas proses perawatan. Terlebih lagi, seiring dengan perkembangan zaman pada saat ini, kebutuhan akan kolaborasi antara perawat dan dokter secara profesional terus berkembang. Sebagai tim kolaborasi, sangat penting bagi perawat dan dokter untuk dapat bertukar informasi dengan jelas dan komprehensif melalui pelaksanaan komunikasi. komunikasi berperan dalam kesembuhan klien, berhubungan dalam kolaborasi yang dilakukan perawat dengan tenaga kesehatan lainnya seperti dokter, dan juga berpengaruh pada kepuasan klien dan keluarga.

Hal tersebut menjadikan komunikasi dibutuhkan di setiap bentuk pelayanan yang ada di Rumah Sakit Semakin baik kualitas komunikasi perawat dan dokter, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien karena dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien maka dari itu komunikasi harus sangat menjadi perhatian didalam pelayanan.

Petugas kesehatan tidak hanya bekerja dan mendiagnosis pasien tetapi ada pekerjaan administrasi lain yang harus dilakukan seperti memanggil pasien, meminta hasil penunjang pemeriksaan, menjadwalkan operasi, dan kegiatan lainnya yang tidak mungkin dilakukan sendiri oleh seorang dokter, oleh karena itu tidak mungkin dokter bekerja tanpa didampingi oleh perawat. Sementara itu, komunikasi terapeutik lebih banyak dilakukan oleh perawat dikarenakan selama ini perawat memiliki waktu lebih banyak dengan pasien dibanding dengan dokter. Hal ini membuat dokter membutuhkan perawat untuk memberikan penjelasan lebih detail (Tayo & Nursanti, 2018).

Tiga faktor yang memiliki hubungan dengan praktik kolaborasi diantaranya adalah pendidikan bersama dan kerja tim, peduli terhadap penyembuhan, dan dominasi dokter. Hubungan yang positif dan sikap yang saling menghargai peran masing-masing sesungguhnya dapat berkembang sejak tahap dini, disaat calon perawat dan

mahasiswa kedokteran masih berfokus pada pengalaman praktik dan klinis yang sama. Peduli terhadap penyembuhan memiliki hubungan yang bermakna dengan praktik kolaborasi perawat-dokter. Kepedulian terhadap penyembuhan pasien akan mendorong tenaga interprofesi ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap perawatan pasien sehingga kolaborasi dapat berjalan dengan baik. Dominasi dokter terhadap pelayanan kesehatan akan menghambat perawat dalam mengambil keputusan sehingga kolaborasi antara perawat dan dokter tidak berjalan dengan baik (Hardin, 2019).

Peran manajemen rumah sakit penting dalam mengelola interaksi antar kelompok profesi. Praktek kolaborasi dapat ditingkatkan kualitasnya melalui kegiatan-kegiatan informal maupun formal. Disamping meningkatkan efektivitas kolaborasi, hal ini membangun pula sikap saling memahami dan saling menghargai nilai-nilai kerja antar profesi. Pada bagian lain, peran pendidikan kolaboratif harus perlu diintensifkan. Pengalaman berkolaborasi semasa pendidikan dapat menumbuhkan dan sekaligus memperkenalkan nilai-nilai kerja dari suatu kelompok profesi. Hal ini diharapkan membangun kesiapan dan sikap positif terhadap praktik kolaboratif kelak (Utama, 2013).

Pengalaman kolaborasi interprofesional dalam peristiwa pembelajaran dipengaruhi oleh pengelompokan alami kepentingan bersama di antara siswa. Selanjutnya, kesan tentang hubungan dokter-perawat saat pendidikan klinis akan membentuk hubungan baru dan perolehan pengetahuan baru tentang peran, yang mungkin memiliki implikasi untuk praktik di masa depan (Prentice et al., 2015).

Komunikasi efektif dalam *Interprofesional Collaboration Practice* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dan kolaborasi perlu diberi penekanan yang kuat di semua program perawatan kesehatan profesional untuk menjamin kepuasan dan keamanan pasien (Rokhmah & Anggorowati, 2017). Bahkan, sebuah penelitian pelatihan tim interprofesional menggunakan simulasi secara virtual telah terbukti secara logistik menantang untuk diterapkan pada tingkat pra-klinik karena kesulitan dalam menyatukan berbagai kelompok mahasiswa perawatan kesehatan. Strategi pembelajaran yang menjanjikan untuk mempersiapkan siswa menjadi bagian dari tenaga kerja kolaboratif masa depan yang dapat memberikan perawatan pasien yang aman dan berkualitas (Liaw et al., 2020).

Kesimpulan

Perawat merupakan pengendali arus komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan atau perawatan terhadap pasien. Komunikasi adalah alat yang sangat

penting dalam proses perawatan kesehatan, sebab itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dokter mampu membangun interaksi atau komunikasi dan kerjasama dengan perawat dan bersikap rendah hati, tulus dan ikhlas menolong. Perawat mengedepankan sikap empati dan tidak pilih kasih terhadap pasien serta harus mampu membina kerjasama, interaksi ataupun komunikasi dengan dokter dan pasien. Melalui cara demikian akan terbangun proses asuhan keperawatan yang berkualitas untuk kesembuhan pasien. Membangun komunikasi antara perawat dan dokter harus diupayakan sejak pendidikan keperawatan. Kolaborasi interprofesional diperlukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi perawat-dokter yang kurang dipraktikkan secara klinis. Dampak penelitian ini adalah meningkatnya kepuasan pasien rawat inap jika *interprofessional collaboration* diterapkan secara efektif.

Acknowledgement

Terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Banjarmasin yang telah memberikan dukungan dalam penelitian. Terima kasih kepada RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin yang telah memberikan ijin penelitian serta terima kasih kepada seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk terlibat dalam penelitian.

Daftar Pustaka

Journal

- Badrujamaludin, A., & Kumala, T. F. (2019). Penerapan Introduction, Situation, Background, Assessment and Recommendation (ISBAR) untuk komunikasi efektif antara perawat dan dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 13(4), 306–317. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/hjk.v13i4.1587>
- Dhian Sulistyowati, A., Kristina, T. N., & Santoso, A. (2017). Efektivitas Penerapan Bedside Interprofessional Rounds (BIR) Untuk Meningkatkan Hubungan Interpersonal Perawat Dan Dokter. *Jurnal Keperawatan*, 4(2).
- Dian, W., Arsyad, M., & Sarpin. (2019). Interaksi Sosial Antara Dokter, Perawat Dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Neo Societal*, 4(1), 684–690. <https://doi.org/10.33772/.v4i1.7034>
- Hardin. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Praktik Kolaborasi Perawat-Dokter di RSUD Sawerigading Palopo dan RSUD Andi Djemma Masamba. *Jurnal Fenomena Kesehatan*, 02(01), 155–164. <https://stikeskjp-palopo.e-journal.id/JFK/article/view/81>
- Liaw, S. Y., Ooi, S. W., Rusli, K. D. bin, Lau, T. C., Tam, W. W. S., & Chua, W. L. (2020). Nurse-Physician Communication Team Training in Virtual Reality Versus Live Simulations: Randomized Controlled Trial on Team Communication and Teamwork Attitudes. *Journal of Medical Internet Research*, 22(4). <https://doi.org/10.2196/17279>
- Masruron, L., Kuntjoro, T., & Kartasurya, M. I. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Dilihat dari Minat untuk Dirawat Kembali Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 81–87. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.2.2019.81-87>
- Mukaromah, R. S., Dwiantoro, L., & Santoso, A. (2018). Upaya Peningkatan Komunikasi Interprofesional Melalui Interprofessional Collaborative Practice (ICP) (Systematic Review). *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 1(1).
- Mulana, V. A. S., Lazuardi, M. L., & Nugroho, E. (2018). Identifikasi Kebutuhan Informasi Klinis Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) dan perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada dengan Pendekatan Grounded Theory. *Bali Health Journal*, 2(1), 23–33.
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 08(01), 129–154.
- Prentice, D., Engel, J., Taplay, K., & Stobbe, K. (2015). Interprofessional collaboration: The experience of nursing and medical students' interprofessional education. *Global Qualitative Nursing Research*, 2015, 1–9. <https://doi.org/10.1177/2333393614560566>
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati, A. (2017). Komunikasi Efektif dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal of Health Studies*, 1(1), 65–71.
- Samsualam, F. P. I., & Radjak, F. M. (2018). Faktor yang Berpengaruh Antara Kolaborasi Perawat Dokter di Tinjau dari Perspektif Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mitrsehat*, 8(2).
- Sumarni, T. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah Mayong Jepara. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 151–156.

Tayo, Y., & Nursanti, S. (2018). Makna Rekan Kerja Perawat Bagi Dokter- Studi Fenomenologi Tentang Makna Perawat. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(2), 257–261.

Utama, J. S. A. (2013). Gambaran Perbedaan Nilai-Nilai Kerja antara Dokter dan Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 40(2), 211–225.

Vitrianingsih, Y., & Budiarsih, B. (2019). Pelimpahan Wewenang Dokter Kepada Profesi Perawat Dalam Tindakan Medis Dari Perspektif Hukum. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 2(2), 185. <https://doi.org/10.30996/jhmo.v2i2.2545>