

PENGARUH HAMBATAN BAHASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN: KAJIAN LITERATUR SISTEMATIK [THE INFLUENCE OF LANGUAGE BARRIERS ON PATIENT'S LEVEL OF SATISFACTION: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW]

**Batsyeba Alexandra Capriati¹, Elsa Bengselina Sapasuru², Roulina Aritonang³,
Ni Gusti Ayu Eka⁴, Lusia Yeni Lestari⁵**

^{1,2,3,4,5}Universitas Pelita Harapan, Tangerang, BANTEN

gusti.eka@uph.edu¹

ABSTRACT

Language or communication barriers generally occur between patients and medical personnel who have different native languages. Language or communication barriers can negatively impact medical care and the ongoing relationship between patients, providers, and facilities. Language barrier problems can be overcome by using interpreters and it is noted that patients with LEP (Limited English Proficiency) admit to experiencing increased satisfaction when using interpreters rather than not using interpreters. The purpose of this study was to analyze the effect of language barriers on the level of patient satisfaction from various article sources. A number of databases were used including Google Scholar, EBSCO, PubMed, and ProQuest. The inclusion criteria of this study were fulltext articles, in Indonesian and English, with the year of publication in the last ten years (2009 - 2019), only articles that discussed patient satisfaction. The exclusion criteria were literature review, level of service quality, and level of security. This study applied the critical appraisal developed by Woolliams. A simplified approach by Aveyard was used as a method of this study. Ten articles were included in this study with eight articles revealing language barriers were influenced by the level of patient satisfaction and two articles showed language barriers had no effect. In addition, language barriers can be overcome using interpreters. However, the use of an interpreter is not able to solve the problem of language barriers that affect the level of patient satisfaction.

Keywords: language barriers, communication barriers, patient satisfaction

ABSTRAK

Hambatan bahasa atau komunikasi umumnya terjadi antara pasien dan tenaga medis yang memiliki bahasa asli yang berbeda. Hambatan bahasa atau komunikasi dapat berdampak negatif terhadap perawatan medis serta hubungan yang berkelanjutan antara pasien, penyedia, dan fasilitas. Masalah hambatan bahasa dapat diatasi dengan menggunakan *interpreter* dan hasil menunjukkan bahwa pasien dengan LEP mengakui mengalami peningkatan kepuasan saat menggunakan *interpreter* daripada tidak menggunakan *interpreter*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh hambatan bahasa terhadap tingkat kepuasan pasien dari berbagai sumber artikel. *Database* yang digunakan yakni Google Scholar, EBSCO, PubMed dan tambahan *database* yaitu ProQuest. Kriteria inklusi yakni artikel dalam bentuk *full text*, artikel menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, tahun penerbitan dalam sepuluh tahun terakhir (2009 – 2019), hanya tentang tingkat kepuasan pasien. Kriteria eksklusi yakni *literature review*, tingkat kualitas pelayanan, tingkat keamanan. Penelitian ini menggunakan pengkajian kritik yang dikembangkan oleh Woolliams. Metode pendekatan dengan *simplified approach* oleh Aveyard digunakan dalam penelitian ini. Terdapat sepuluh artikel dalam penelitian ini dengan delapan artikel menyatakan hambatan bahasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan dua artikel menyatakan hambatan bahasa tidak berpengaruh. Selain itu, hambatan bahasa dapat diatasi dengan penggunaan *interpreter*. Namun penggunaan *interpreter* tidak mampu menyelesaikan permasalahan hambatan bahasa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: pengaruh hambatan bahasa, pengaruh hambatan komunikasi, tingkat kepuasan pasien.

Pendahuluan

Setiap manusia, dari mana pun asalnya pasti memiliki bahasa. Bahasa begitu mendasar bagi setiap orang. Bahasa itu sendiri adalah bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap dan arti yang tersirat dalam bunyi itu sendiri yang menyebabkan adanya reaksi terhadap hal yang kita dengar (Ritonga, 2012). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi IV (2014:116), juga dituliskan bahwa bahasa merupakan sistem lambang bunyi yang arbitrer, yang digunakan oleh anggota satu masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, mengidentifikasi diri dan juga merupakan percakapan (perkataan) yang baik, sopan santun. Bahasa juga sangat

penting dalam kehidupan manusia seperti penelitian oleh Sitorus (2018) tentang pentingnya ragam bahasa yang merupakan kreativitas manusia sebagai anugerah dari Tuhan serta pentingnya materi ajar bahasa yang sesuai dengan kebutuhan si pembelajar baik secara tulisan maupun lisan (Primayanti, Suwu, Appulembang, 2018).

Selama sepuluh tahun ini, migrasi di seluruh dunia telah meningkat sebesar 50% (Boylen et al., 2017). Salah satu alasan semakin tingginya angka migrasi ke Amerika Serikat (AS) dan negara maju lainnya adalah peningkatan gaya hidup dan obesitas (Creatore, Moineddin, & Booth, 2010). Menurut Biro Sensus AS, hampir 25 juta orang di AS memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang terbatas atau *Limited English Proficiency* (LEP) (Wasserman et al., 2014). Perbedaan linguistik antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, dapat menyebabkan prevalensi efek samping yang lebih tinggi (Montie et al., 2016). Analisis insiden buruk dalam pengaturan rumah sakit mengungkapkan bahwa 49,1% pasien LEP mengalami gangguan fisik, dibandingkan dengan 29,5% pasien berbahasa Inggris (Hu, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Johnson (2017) mengeksplorasi dampak dari perawat dwibahasa menunjukkan bahwa perawat yang terlibat dalam penelitian ini mampu berbicara setidaknya satu bahasa lain dengan fasih dan sangat penting saat merawat pasien LEP. Penelitian lain yaitu dilakukan di Ambon dengan metode kualitatif kepada tiga perawat lintas budaya menunjukkan hasil bahwa ada beberapa hambatan komunikasi yaitu penggunaan bahasa yang berbeda, terutama dengan suara dan bahasa yang digunakan masyarakat yang sering membuat responden tidak mengerti apa yang dibicarakan oleh pasien maupun rekan sejawatnya (Belutowe, 2016).

Berdasarkan data yang penulis dapatkan *Medical Record* di salah satu Rumah Sakit Swasta Indonesia, jumlah pasien non lokal (KITAS dan passport) yakni pada tahun 2016 adalah 2074 orang, tahun 2017 adalah 1746 orang dan pada tahun 2018 berjumlah 2077 orang. Data insiden terkait komunikasi tahun 2018 dari pihak *Quality Risk* di salah satu rumah sakit swasta di Indonesia berjumlah 12 kasus. Selain dari beberapa fakta diatas, fenomena di lahan praktik sebagian besar merupakan pasien non lokal. Berdasarkan hasil observasi, jika pasien kebanyakan tidak fasih dalam berbahasa inggris dan mengandalkan aplikasi penerjemah, dan berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa tenaga kesehatan ditemukan hasil bahwa kebanyakan mereka kurang paham dengan pernyataan dan pendapat pasien tentang kondisi dirinya.

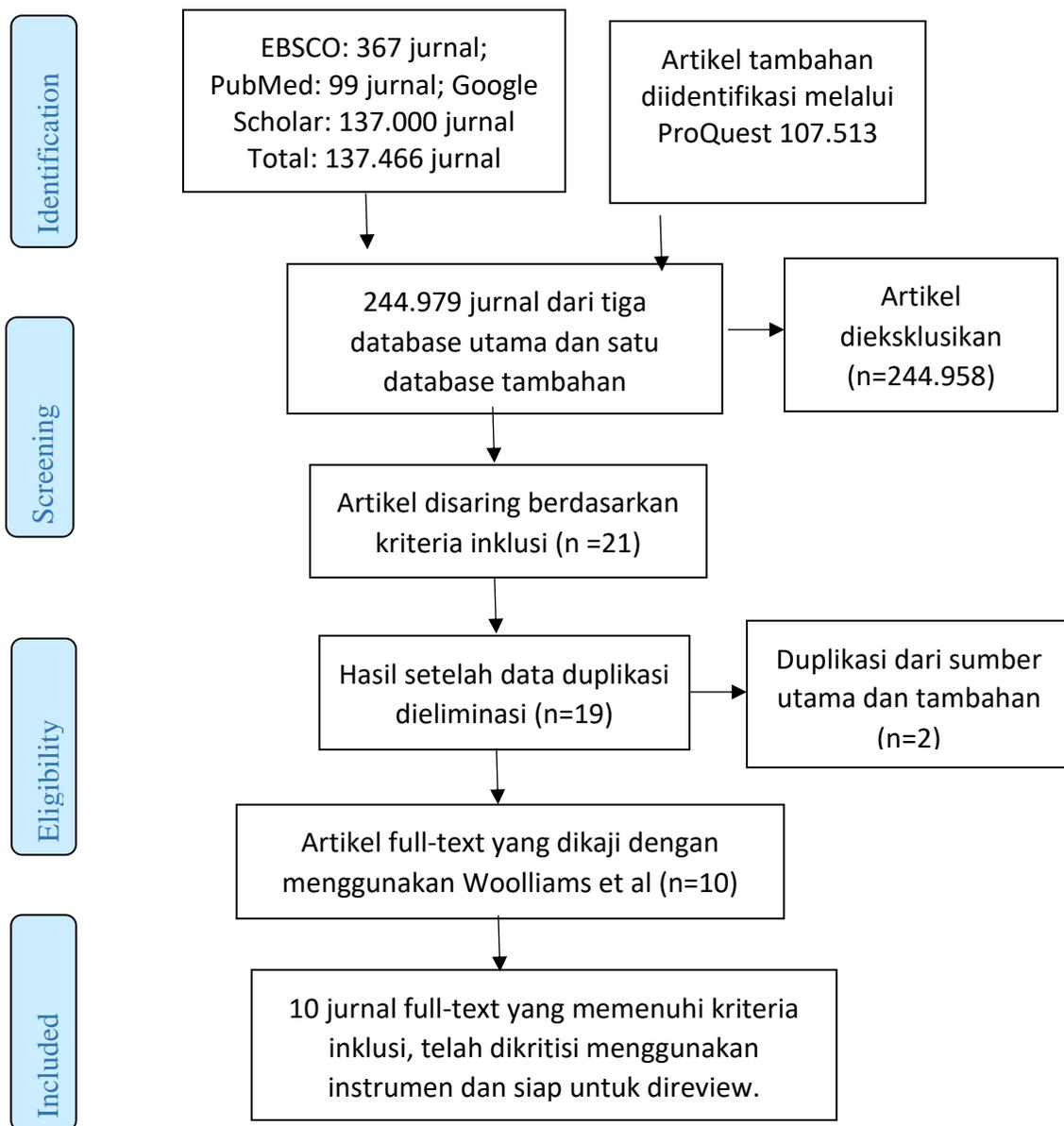
Berdasarkan data dan fenomena di atas, kajian literatur ini mengidentifikasi pengaruh hambatan bahasa terhadap tingkat kepuasan pasien. Pertanyaan penelitian ini adalah “Apakah hambatan bahasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien?”

Metode Penelitian atau Pendekatan Pembahasan

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kajian literatur dengan metode *simplified approach* yang menghasilkan tema (Aveyard, 2010). Penelitian ini juga melakukan *critical appraisal* pada setiap artikel. *Critical appraisal* adalah proses penelitian yang cermat dan sistematis untuk menilai kepercayaan, dan nilai serta relevansinya dalam konteks tertentu untuk menentukan kekuatan bukti yang mengacu pada pertanyaan klinis (Aveyard, 2010). *Critical appraisal* dalam penelitian ini menggunakan instrument Woolliam et al (2009) yang di ambil dalam Aveyard (2010).

Data base yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Google Scholar*, *EBSCO*, dan *Pubmed*. Teknik pengumpulan literatur dengan melakukan pencarian berdasarkan kata kunci *impact of language barrier*, *impact of communication barrier*, *patient satisfaction*, pengaruh hambatan bahasa, pengaruh hambatan komunikasi, tingkat kepuasan pasien. Kriteria inklusi penelitian ini adalah: 1) Artikel dalam bentuk full text, 2) Artikel menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, 3) Tahun penerbitan dalam 10 tahun terakhir (2009 – 2019), dan 4) Topik artikel hanya tingkat kepuasan pasien. Selan itu, kriteria eksklusi peneltian ini adalah: 1) Literature review, 2) Topik artikel tentang tingkat kualitas pelayanan dan 3) Topik artikel tentang tingkat keamanan

Alur pencarian yang penelitian ini dapat dilihat dalam bagan berikut:



Gambar 1. Alur pencarian kajian literatur

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelusuran, penelitian ini mendapatkan beberapa jenis artikel, yakni artikel kuantitatif deskriptif, kuantitatif korelasi, kuantitatif quasi eksperimen dan *mix method*. Penjelasan setiap artikel berdasarkan metode akan di bahas berikut ini.

Artikel dengan metode kuantitatif deskripsi yaitu Arthur et al., (2014). Kamimura et al., (2014), Shan et al., (2015), Villani & Mortensen, (2014) memperoleh hasil yang sama yakni adanya pengaruh hambatan bahasa dan hambatan komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini berbanding terbalik dengan satu jurnal kuantitatif deskriptif yaitu Welty et al., (2012) yang menemukan bahwa tidak ada perbedaan yang umum terkait tingkat kepuasan antara pasien yang berbahasa Spanyol dengan yang berbahasa Inggris.

Artikel dengan metode kuantitatif korelasi Moreno & Morales., (2010), Na'Poles et al., (2009), Heyland et al., (2009) menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan antara hambatan komunikasi atau hambatan bahasa dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga didukung dengan hasil yang diperoleh dari artikel dengan metode kuantitatif *quasi-experiment* yakni oleh Baghci et al., (2010) yakni grup *treatment* yang diberikan bantuan *interpreter* sangat puas dibandingkan dengan grup kontrol yang tidak diberikan *treatment* (bantuan profesional *interpreter*) sehingga hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berbanding terbalik dengan beberapa artikel diatas, artikel dengan metode *mix method* dari Kumar, Maskara, & Chiang (2014) ditemukan hasil bahwa tingginya tingkat kepuasan dari pasien asing dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Namun dalam penelitian ini disebutkan bahwa masih dibutuhkan untuk peningkatan kemampuan bahasa asing bagi penyedia layanan kesehatan dan staf administrasi.

Berikut ini tabel 1 yang memaparkan setiap artikel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Artikel penelitian sesuai dengan kriteria inklusi

<i>NO</i>	<i>Penulis</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Metode dan instrumen</i>	<i>Sampel/ Lokasi penelitian</i>	<i>Hasil Utama</i>
1	Ajit Kumar, Sanjeev Maskara, dan I-Jen Chiang (2013).	Penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan di antara warga asing dalam menerima fasilitas kesehatan di rumah sakit Taiwan.	Mix method dengan Pendekatan <i>Human-Centered Design</i> (HCD) Etnografi, wawancara, diskusi, dan survey	Empat peserta dan dua fasilitator dari Taiwan mengambil bagian dalam penelitian ini	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan kesehatan; dirasakan bahwa ada ruang untuk peningkatan substansial dalam kemampuan bahasa Inggris staf administrasi, diikuti oleh perawat, dan kemudian para dokter. Selain itu, beberapa solusi potensial dan peluang yang tersedia segera direkomendasikan untuk meningkatkan perawatan kesehatan mereka.
2	Gerardo Moreno dan Leo S. Morales (2010).	Untuk menyelidiki bagaimana hubungan pasien Latin yang berbahasa Spanyol dengan komunikasi staf dokter / kantor dan	Kuantitatif korelasional dengan pendekatan <i>Cross-sectional cohort study</i> Interview dengan CATI (<i>computer-</i>	Sebanyak 1.590 orang dewasa berbahasa Latin dari delapan lokasi (Alabama, Nebraska, Pennsylvania, Rhode Island, South Carolina, Texas, California, and Washington.) di seluruh Amerika	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kelompok pasien berbahasa Spanyol membutuhkan dan selalu menggunakan penerjemah juga melaporkan pengalaman

Pengaruh Hambatan Bahasa terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Kajian Literatur Sistematis
Batsyeba Alexandra Capriati, Elsa B. Sapasuru, Roulina Aritonang

<i>NO</i>	<i>Penulis</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Metode dan instrumen</i>	<i>Sampel/ Lokasi penelitian</i>	<i>Hasil Utama</i>
		tingkat kepuasan perawatan.	<i>assisted telephone interviews</i>).	Serikat yang berpartisipasi dalam evaluasi HJ rawat jalan.	yang lebih baik dengan perawatan dibandingkan pasien yang melakukan tidak perlu penerjemah. ($p < 0.05$)
3	Anna Mari'a Na'poles, Steven E. Gregorich, Jasmine Santoyo-Olsson, Helen O'Brien, and Anita L. Stewart (2009)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi, dalam sampel pasien umum yang beragam: (1) apakah kepuasan pasien berbeda antar ras, etnis, dan kelompok bahasa; (2) apakah laporan beberapa dimensi proses perawatan interpersonal (IPC)	Kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> Interview	Pasien umum dewasa dari sembilan praktik berbasis universitas di San Francisco (n=1664)	Penelitian ini menghasilkan beberapa hasil yaitu perbedaan RAS / etnik mempengaruhi kepuasan pasien, hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan berdasarkan bahasa dan etnik, variasi dari tingkat kepuasan menjelaskan tentang tingkat pelayanan. ($p < .05$)
4	Elisabeth Welty, Valerie A. Yeager, Claude Ouimet, Nir Menachemi (2012)	Untuk menguji perbedaan kepuasan antara pasien berbahasa Inggris dan Spanyol dalam pengaturan klinis departemen kesehatan setempat.	Kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>paper based study</i> Survei yang dikembangkan dan diuji coba oleh JCDH. Ini terdiri dari 10 pertanyaan dengan respon <i>Scale type Likert</i> (Tidak pernah / Tidak	Dari 13,602 pasien di JCDH <i>clinic</i> di Alabama (Amerika Serikat) selama 1 bulan tetapi partisipan berjumlah 1,344	Sekitar 66% dari pasien berbahasa Spanyol melaporkan memiliki masalah dalam membuat janji temu dibandingkan dengan 38% di antara penutur bahasa Inggris. ($p < .001$)

Pengaruh Hambatan Bahasa terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Kajian Literatur
Sistematik
Batsyeba Alexandra Capriati, Elsa B. Sapasuru, Roulina Aritonang

<i>NO</i>	<i>Penulis</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Metode dan instrumen</i>	<i>Sampel/ Lokasi penelitian</i>	<i>Hasil Utama</i>
			Sering / Terkadang / Biasanya / Selalu).		
5	Kimberly C. Arthur; Rita Mangione-Smith; Hendrika Meischke; Chuan Zhou; Bonnie Strelitz; Maria Acosta Garcia; Julie C. Brown. (2014)	Untuk membandingkan pengalaman perawatan gawat darurat dari orang tua berbahasa Spanyol, orang yang berbahasa Inggris terbatas (SSLEP) dan orang Inggris yang cakap (EP) dan untuk menilai bagaimana pengalaman perawatan SSLEP berbeda-beda berdasarkan keakuratan interpretasi yang dirasakan orang tua.	Kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>Family Experience Survey</i> (FES). Survey pertanyaan yang divalidasi oleh the <i>National Research Corporation Picker Institute's</i> FES.	478 orang tua dengan <i>English Proficient</i> dan 152 orang tua dengan <i>limited-English-proficient</i> di Seattle.	Orang tua SSLEP memiliki risiko lebih tinggi untuk melaporkan masalah dengan akses / koordinasi perawatan dibandingkan dengan orang tua EP (P < .001)
6	Daren K Heyland, Diane E Allan, Graeme Rocker, Peter Dodek, Deb Pichora, Amiram Gafni, Canadian Researchers at the End-of-Life Network (2009).	Untuk menilai dampak diskusi terkait prognosis kesehatan dengan keluarga dan pasien <i>end of life</i> .	Kuantitatif korelasi dengan pendekatan <i>cross sectional survey</i> Kuesioner	Dari 569 pasien yang memenuhi syarat dan 176 anggota keluarga yang memenuhi syarat, 440 (77%) pasien dan 160 (91%) anggota keluarga berpartisipasi dalam penelitian ini yang dilakukan di Kingston, Jamaika.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dan keluarga yang mengikuti dan mengingat hasil diskusi dengan baik sangat puas dengan pelayanan secara keseluruhan dibandingkan dengan yang tidak mengikuti dan diskusi bersama. (p = 0.02)

Pengaruh Hambatan Bahasa terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Kajian Literatur Sistematis
Batsyeba Alexandra Capriati, Elsa B. Sapasuru, Roulina Aritonang

<i>NO</i>	<i>Penulis</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Metode dan instrumen</i>	<i>Sampel/ Lokasi penelitian</i>	<i>Hasil Utama</i>
7	Akiko Kamimura, Jeanie Ashby, Kyl Myers, Maziar M. Nourian, Nancy Christensen (2014).	Untuk menguji persepsi tingkat kepuasan pasien klinik gratis terhadap layanan kesehatan	Kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ), demographic questions.</i>	Peserta berusia 18 tahun atau lebih, berbicara dan membaca bahasa Inggris atau Spanyol, dan merupakan pasien klinik di <i>Maliheh Free Clinic Intermountain West.</i>	Menghasilkan tiga temuan utama yakni pertama, kepuasan dengan pelayanan penerjemah tinggi, namun terdapat potensi masalah yaitu anggota keluarga digunakan sebagai penerjemah dan kebutuhan yang belum terpenuhi untuk layanan penerjemah. Kedua, partisipan melaporkan level yang berbeda dari tingkat kepuasan pasien dengan tiga kategori bahasa, yaitu <i>native English speaker, non-native English speaker, dan Spanish speaker.</i> Ketiga, status kesehatan adalah indikator penting untuk menentukan kepuasan pasien. ($p < 0.01$)
8	Vamsi Balakrishnan, Jamie Roper, Kori Cossey, Crystal Romaan, Rebecca Jeanmmod (2015)	Menilai kemampuan perawat triase dalam mengkaji kemampuan bahasa Inggris pasien dan membandingkan dengan kemampuan pasien itu sendiri. Selain itu menilai dampak dari ketidaksesuaian bahasa, waktu kedatangan awal, level triase, dan kepuasan pasien	Kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>prospective cohort study Survey</i> dalam bahasa Inggris dan Spanyol, <i>Survey</i> yang terdiri dari empat bagian yakni kemampuan bahasa pasien, bagian kedua tentang metode yang digunakan saat terjadi perbedaan bahasa dan pilihan untuk	163 pasien di ED	66 % pasien menyatakan dirinya memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik dan sebaliknya 34 % pasien memiliki kemampuan bahasa Inggris yang terbatas. Perawat menyatakan terjadi kesalahan 27 % terhadap identifikasi pasien yang berbahasa Spanyol dan pasien yang berbahasa Spanyol menyatakan kurang puas dengan pengkajian triase di ED dibandingkan pasien yang berbahasa Inggris ($p \leq 0.01$). Tidak ada perbedaan waktu kedatangan awal yang

Pengaruh Hambatan Bahasa terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Kajian Literatur
Sistematik
Batsyeba Alexandra Capriati, Elsa B. Sapasuru, Roulina Aritonang

<i>NO</i>	<i>Penulis</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Metode dan instrumen</i>	<i>Sampel/ Lokasi penelitian</i>	<i>Hasil Utama</i>
		berdasarkan kemampuan berbahasa pasien di Amerika Serikat.	mengukur tingkat kepuasan pasien		mempengaruhi tingkat kepuasan dalam pengkajian triase di ED. (p<0.01)
9	Jennifer Villani dan Karoline Mortensen (2014)	Penelitian ini untuk mengidentifikasi dan mengukur komponen yang merupakan hambatan kepuasan dalam berkomunikasi antara pasien Latin yang bisa berbahasa Inggris dan pasien Latin berbahasa Spanyol di Amerika Serikat.	Kuantitatif deskriptif Kuisisioner yakni <i>Self-Administered Questionnaire</i> (SAQ)	Ada 16,243 Hispanics yang mengisi secara lengkap kuisisioner. Sebagian dari jumlah responden tidak sesuai dengan kriteria yakni tidak mengunjungi dokter dalam waktu 12 bulan. 658 individu tidak menjawab satu atau lebih pertanyaan tentang tingkat kepuasan dan 5438 individu tidak menyediakan data terkait variabel. Jadi, 13.985 partisipan tidak berpartisipasi dalam penelitian ini sehingga total partisipan adalah 2242 individu.	<i>English-speaking</i> mempunyai lebih banyak kecocokan bahasa dengan <i>interpreter</i> (100%) jika dibandingkan dengan <i>Spanish-Speaking</i> (85,2%) dan perbedaan tingkat kepuasan antara <i>English</i> dan <i>Spanish-speaking</i> dengan penerjemah yaitu sebanyak 6.8%. (p<0.05)
10	Ann D. Bagchi, Stacy Dale, Natalya Verbitsky-Savitz, Sky Andrecheck, Kathleen Zavotsky, Robert Eisenstein (2010).	Mengevaluasi pengaruh penerjemah medis di ED pada tingkat kepuasan pasien Spanyol yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris terbatas di Amerika Serikat.	Kuantitatif, <i>quasi experiment</i> Kuisisioner yang diadaptasi dari <i>Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Hospital Survey</i> (available online at http://www.ca.hps.ahrq.gov)	447 pasien yang dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok <i>treatment</i> dan kelompok kontrol.	Selama 7 bulan, 242 pasien terdaftar selama 101 pasien <i>treatment time blocks</i> dan 205 pasien terdaftar selama 100 <i>control time blocks</i> . Hasil penelitian ditemukan bahwa 96% dari <i>treatment group</i> memilih poin "very satisfied" (dalam 5 poin skala <i>Likert</i>) berdasarkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi

<i>NO</i>	<i>Penulis</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Metode dan instrumen</i>	<i>Sampel/ Lokasi penelitian</i>	<i>Hasil Utama</i>
					selama berkunjung, berbanding dengan grup kontrol yang hanya 24 %

Berdasarkan analisis data dengan panduan Aveyard (2010), dari sepuluh artikel terdapat satu tema utama untuk menjawab tujuan penelitian ini yaitu pengaruh hambatan bahasa terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan tema utama tersebut, terdapat dua subtema yakni (1) hambatan bahasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan (2) hambatan bahasa tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

1. Hambatan bahasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien

Sub tema pertama yakni hambatan bahasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dibuktikan dengan hasil penelitian dalam beberapa artikel yakni artikel yang ditulis oleh Na`poles et al. (2009) yang menemukan hasil bahwa orang Latin yang berbahasa Inggris dan berbahasa Spanyol melaporkan rendahnya tingkat kepuasan dengan dokter dan perawatan kesehatan dibandingkan orang Afrika Amerika dan orang Kulit Putih. Orang Latin berbahasa Inggris secara signifikan lebih kecil kemungkinannya untuk merekomendasikan dokter mereka (76%) daripada orang kulit putih (82%), orang Afrika Amerika (84%), dan Latin berbahasa Spanyol (86%) yang mengindikasikan adanya pengaruh bahasa dan etnik, variasi terhadap tingkat kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan menjelaskan tentang tingkat pelayanan.

Moreno & Morales (2010) juga menemukan hasil bahwa dengan kelompok pasien berbahasa Spanyol membutuhkan dan selalu menggunakan penerjemah juga melaporkan pengalaman yang lebih baik didapatkan dengan perawatan di ketiga domain yang diukur [komunikasi dokter (ES (Effect Size) = 0,30), membantu staf kantor (ES =0,21), dan kepuasan dengan perawatan (ES = 0,23)] dibandingkan pasien yang tidak perlu penerjemah sehingga ditemukan adanya hubungan hambatan bahasa dengan tingkat kepuasan. Artikel yang ditulis oleh Arthur et al. (2014) juga ditemukan hasil bahwa pasien dengan kemampuan bahasa Inggris terbatas mengalami waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan

dengan pasien dengan kemampuan bahasa Inggris yang lebih baik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kamimura et al. (2014) juga ditemukan hasil yang sama yakni perbedaan bahasa dan status kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Artikel yang ditulis oleh Balakrishnan et al. (2015) juga ditemukan hasil bahwa pasien dengan bahasa Spanyol menyatakan kurang puas dengan pengkajian triase di ED dibandingkan pasien yang berbahasa Inggris ($p < 0.01$). Hal ini juga didukung oleh artikel yang ditulis Villani & Mortensen (2014) yang menemukan hasil bahwa English speaking lebih memiliki banyak kecocokan bahasa dengan interpreter (100%) jika dibandingkan dengan Spanish speaking (85,2%) dan perbedaan tingkat kepuasan antara English dan Spanish speaking dengan penerjemah 6,8%.

Beberapa artikel diatas juga memiliki hasil penelitian yang sama dengan artikel yang ditulis oleh Bagchi et al. (2011) yang ditemukan hasil bahwa 96% dari grup treatment (bantuan interpreter) memilih "Very satisfied" berdasarkan kemampuan mereka berdasarkan mereka dalam berkomunikasi selama berkunjung, jika dibandingkan grup kontrol yang hanya 24%. Jika dibandingkan dengan penelitian lainnya, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Khathami et al. (2010), Shamer Al-Harasis (2013), Moissac, D. & Boween, S. (2018), Ali et al. (2017), Okrainec et al. (2015), Meuter et al. (2015) menunjukkan bahwa adanya hambatan komunikasi yang dipengaruhi oleh perbedaan bahasa atau dengan pasien yang memiliki kemampuan bahasa Inggris terbatas.

Artikel yang ditulis oleh Heyland et al. (2009) ini juga memiliki subtema yang sama dengan semua artikel diatas yang memperoleh hasil penelitian yakni pasien dan keluarga yang mengikuti dan mengingat hasil diskusi dengan baik sangat puas dengan pelayanan secara keseluruhan dibandingkan dengan yang tidak mengikuti diskusi bersama sehingga hambatan komunikasi berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan keluarga. Hal ini memiliki hasil yang sama jika dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Norouzinia et al. (2015), Sani & Sani (2017), Arumsari, Emaliawati & Sriati (2016) yang menemukan hasil bahwa hambatan komunikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

2. Hambatan bahasa tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien

Berbeda dengan beberapa artikel sebelumnya di sub tema yang pertama, ada beberapa penelitian menyatakan bahwa hambatan bahasa tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Artikel yang ditulis Kumar, Maskara, & Chiang (2014) yang menemukan hasil bahwa kurangnya kemampuan berbahasa Inggris diantara staf administrasi rumah sakit Taiwan ditemukan menjadi penghalang dalam memberikan perawatan berkualitas kepada orang asing di Taiwan namun tingkat kepuasan pasien masih tinggi dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian oleh Welty et al. (2014) yakni tidak ada perbedaan yang umum terkait tingkat kepuasan antara pasien yang berbahasa Spanyol dengan yang berbahasa Inggris dan 97.5% melaporkan bahwa mereka puas dengan adanya interpreter.

Kedua artikel tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hanssen & Alpers (2010) yang menemukan bahwa masalah hambatan bahasa sangat penting dan penggunaan interpreter yang berkualifikasi sangat dibutuhkan untuk mengatasi masalah hambatan bahasa karena memudahkan proses komunikasi dan kolaborasi (rata-rata 29%) professional kesehatan sangat tidak setuju dengan pernyataan "sulit untuk berkomunikasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur, penelitian ini menyimpulkan bahwa hambatan bahasa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hambatan bahasa juga dapat diatasi dengan penggunaan *interpreter*. Penggunaan *interpreter* dapat mengurangi pengaruh hambatan bahasa namun tidak mampu menyelesaikan permasalahan hambatan bahasa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

Agustrianti, P. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi perawat dan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Harapan Mulia Kabupaten Bekasi tahun 2015. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1), 72-83. Retrieved from <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2190/728>

Al-Khatami, A. M., Kojan, S. W., Aljumah, M. A., Alqahtani, H., & Alrwaili, H. (2010). The effect of nurse-patient language barriers on patients' satisfaction. *Saudi Medical Journal*, 31(12), 1355-1358. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21136000/>

Ali, P. A., & Johnson, S. (2017). Speaking my patient's language: Bilingual nurses' perspective about provision of language concordant care to patients with limited English proficiency. *Journal of Advanced Nursing*, 73(2), 421-432. <https://doi.org/10.1111/jan.13143>

Ali, P. A., & Watson, R. (2018). Language barriers and their impact on provision of care to patients with limited English proficiency: Nurses' perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 27(5), 1152-1160. <https://doi.org/10.1111/jocn.14204>

Arthur, K. C., Smith, R. M., Meischke, H., Zhou, C., Strelitz, B., Garcia, M. A., & Brown, J. C. (2014). Impact of English proficiency on care experiences in the pediatric emergency department. *Academic Pediatrics*, 15(2), 218-224. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2014.06.019>

Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., & Sriati, A. (2016). Hambatan komunikasi efektif perawat dengan keluarga dalam perspektif perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 2(2), 104-114. <https://doi.org/10.17509/jpki.v2i2.4745>

Aveyard, H. (2010). *Doing a literature review in health and social care: A practical guide*. Maidenhead, UK: McGraw-Hill/ Open University Press.

Aveyard, H. (2014). *Doing a literature review in health and social care: A practical guide* (3rd ed.). Maidenhead, UK: McGraw-Hill Open University Press.

Bagchi, A. D., Dale, S., Savitz, N. E., Andrecheck, S., Zavotsky, K., & Eisenstein, R. (2011). Examining effectiveness of medical interpreters in emergency departments for Spanish-speaking

patients with limited English proficiency: Results of a randomized controlled trial. *Annals of Emergency Medicine*, 57(3), 248-256. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2010.05.032>

Balakrishnan, V., Roper, J., Cossey, K., Romaan, C., & Jeanmond, R. (2015). Misidentification of English language proficiency in triage: Impact on satisfaction and door-to-room time. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 18(2), 369-373. <https://doi.org/10.1007/s10903-015-0174-4>

Heyland, D. K., Allan, D. E., Rocker, G., Dodek, P., Pichore, D., & Gafni, A. (2009). Discussing prognosis with patients and their family near the end of life: Impact of satisfaction with end-of-life care. *Open Medicine*, 3(2), 101-110. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19946391/>

Hu, Po. (2018). Language barriers: How professional interpreters can enhance patient care. *Radiologic Technology*, 89(4), 409-412. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29691355/>

Kamimura, A., Ashby, J., Myres, K., Nourian, M. M., & Christensen, N. (2014). Satisfaction with healthcare services among free clinic patients. *Journal of Community Health*, 40, 62-72. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s10900-014-9897-8>

KBBI, (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* [Online]. Retrieved from <https://kbbi.web.id/>

Kumar, A., Maskara, S., & Chiang, I. J. (2014). Health care satisfaction among foreign residents in Taiwan – An assessment and improvement. *Technology and Health Care*, 22(1), 77-90. <https://doi.org/10.3233/thc-130775>

Moreno, G., & Morales, L. S. (2010). Hablamos juntos (Together we speak): Interpreters, provider communication, and satisfaction with care. *Journal of General Internal Medicine*, 25(12), 1282-1288. <https://doi.org/10.1007/s11606-010-1467-x>

- Napoles, A. M., Gregorich, S. E., Olsson, J. S., O'Brien, H., & Stewart, A. L. (2009). Interpersonal processes of care and patient satisfaction: Do associations differ by race, ethnicity, and language? *Health Services Research, 44*(4), 1326-1344. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2009.00965.x>
- Primayanti, G., Suwu, S.E., & Appulembang, O.D. (2018). Penerapan metode *drill* untuk meningkatkan kemampuan komunikasi matematis siswa kelas VIII SMP Lentera Harapan Way Pengubuan pada topik persamaan garis lurus. *JOHME: Journal of Holistic Mathematics Education, 1*(2), 135-149. <http://dx.doi.org/10.19166/johme.v1i2.867>
- Ritonga, P. (2012). *Bahasa Indonesia praktis*. Medan, Indonesia: Bartong Jaya.
- Sitorus, J. P. (2018). Ragam bahasa dalam perspektif Alkitab [Language variety from a Biblical perspective]. *Polyglot: Jurnal Ilmiah, 14*(2), 139-150. <http://dx.doi.org/10.19166/pji.v14i2.809>
- Villani, J., & Mortensen, K. (2014). Decomposing the gap in satisfaction with provider communication between English and Spanish-speaking Hispanic patient. *Journal of Immigrant and Minority Health, 16*(2), 195-203. <https://doi.org/10.1007/s10903-012-9733-0>
- Wasserman, M., Renfrew, M. R., Green, A. R., Lopez, L., Tan-McGrory, A., Brach, C., & Betancourt, J. R. (2014). Identifying and preventing medical errors in patients with limited English proficiency: Key findings and tools for the field. *Journal for Healthcare Quality, 36*(3), 5-16. <https://doi.org/10.1111/jhq.12065>
- Welty, E., Yeager, V. A., Ouitmet, C., & Menachemi, N. (2012). Patient satisfaction among Spanish-speaking patients in a public health setting. *Journal for Healthcare Quality, 34*(5), 31-38. <https://doi.org/10.1111/j.1945-1474.2011.00158.x>