

**PENGARUH TINGKAT KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG**

Rona Arinal Haq, Triyono Lukmantoro, Sunarto
ronaarinal@gmail.com

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, SH, Tembalang, Semarang 50276, Indonesia Telepon (024) 746407

Faksimile (024) 746504 Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

As many as ten hospitals in Semarang City are suspected of neglecting patients using BPJS Health. The initial survey was conducted to obtain supporting data. Conducting interviews using a questionnaire sheet to 30 BPJS Health patients who have or are currently receiving hospital's services. There are three cases of BPJS Health patients who were rejected by the hospital. The purpose of this study was to determine the effect of Interpersonal Communication Competency Level and Service Quality of Health Workers on BPJS Health Patients Satisfaction Levels in Semarang City. The theory used in this research is interpersonal need gratification theory and the expectancy disconfirmation model. The method used is a quantitative approach using a simple random sampling technique, with a total of 155 respondents who are BPJS Health patients at X Hospital in July 2022.

The results of the first hypothesis test indicate that there is an effect of the level of interpersonal communication competence of health workers on the satisfaction level of BPJS Health patients with a significance value is 0.000. The results of the second hypothesis test indicate that there is an effect of the quality of health services on the satisfaction level of BPJS Health patients with a significance value is 0.000.

Keywords: Interpersonal Communication, Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health

ABSTRAK

Sebanyak sepuluh rumah sakit yang berada di Kota Semarang diduga menelantarkan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Survei awal dilakukan guna mendapatkan data dukung. Melakukan wawancara dengan menggunakan lembar kuesioner kepada 30 pasien BPJS Kesehatan yang pernah atau sedang menerima pelayanan rumah sakit. Ditemukan kasus tiga pasien BPJS Kesehatan yang pernah ditolak oleh rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *interpersonal need gratification theory* dan *the expectancy disconfirmation model*. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 155 responden yang merupakan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X pada bulan Juli 2022.

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kualita Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan sekarang ini semakin dihadapkan pada beragam macam tantangan. Fasilitas kesehatan dalam kapasitasnya menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan tidak sekadar dinilai dari segi kelengkapan fasilitasnya namun juga dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada publik adalah sebuah hal penting karena keberadaannya yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya, mendapatkan pelayanan dari dokter di sana. Menurut Zaluchu dan Sarumpaet (2010) secara umum kebutuhan konsumen akan kesehatan meliputi kebutuhan untuk mengakses pelayanan kesehatan, pelayanan yang handal, pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan yang layak dan layak, lingkungan yang aman, dan kehormatan serta rasa hormat.

Dalam pelaksanaan menjamin kepuasan masyarakat, manajemen organisasi tentu tidak terlepas dari pengelolaan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi, kualitas dan profesionalisme dalam bekerja. Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengawasan, pelaksanaan dan pengendalian melalui penggunaan Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan (Teryy, 1964). Selain itu pelayanan organisasi juga memberikan Kepuasan kepada masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan mereka. Produktivitas kerja dan kualitas pelayanan disebabkan oleh tindakan dan perilaku fungsional, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan pembagian tugas.

BPJS Kesehatan yang didirikan berdasarkan Peraturan Presiden No. 28 Tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan merupakan badan hukum yang berhubungan langsung dengan kesehatan dan melindungi kebutuhan kesehatan

seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan mendukung program JKN-KIS sebagai penyelenggara yang berkoordinasi dengan dinas kesehatan untuk menjamin pelayanan kesehatan yang meluas kepada masyarakat. Namun tetap pada hakekatnya pelayanan kesehatan secara optimal, profesional dan memuaskan diberikan terhadap pasien BPJS Kesehatan maupun pasien non BPJS Kesehatan.

Dalam rangka penyediaan layanan, fasilitas kesehatan juga perlu melakukan pengelolaan terhadap Sumber Daya Manusia. Termasuk dimensi prioritas yang dibutuhkan fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Sumber Daya Manusia (Handayani et al., 2015). Tenaga kesehatan adalah orang-orang yang secara ahli memberikan administrasi kesehatan setelah mengikuti pendidikan yang tepat dan pelatihan dalam disiplin ilmu tertentu. Tenaga kesehatan terbagi menjadi berbagai profesi, beberapa diantaranya yaitu dokter, perawat, bidan, dan apoteker. Penelitian ini akan berfokus pada satu profesi yaitu Dokter. Antara dokter dengan pasien tidak akan terlepas dari interaksi satu sama lain. Proses penyampaian informasi terjalin di antara keduanya. Komunikasi melingkupi semua aspek kehidupan termasuk kesehatan sekali pun. Kecakapan untuk bisa melakukan komunikasi terlebih komunikasi interpersonal seorang tenaga kerja sangat dibutuhkan dalam menjalankan profesinya. Komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasiennya disebut dengan istilah komunikasi terapeutik. Implementasi definisi ini terlihat dalam interaksi antara dokter dan pasien. Ini didefinisikan sebagai pencapaian pemahaman dan konsensus yang dibangun oleh dokter dan pasien pada setiap langkah pemecahan masalah pasien. (Adriyani, 2018; Wijaya dkk, 2019).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih menuai banyak keluhan dari masyarakat, lapor situs Ombudsman Indonesia. Masalah pelayanan BPJS kesehatan yang sering dikeluhkan pasien

antara lain antrian pelayanan, dan pasien ditolak oleh rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Pasien BPJS Kesehatan juga sering mengeluhkan prosedur tertentu, seperti prosedur yang sering tertunda atau kesulitan mendapatkan jadwal (Susanto, 2021).

Hasil kajian yang dilakukan Perhimpunan Prakarsa mengungkapkan berbagai keluhan dari pasien BPJS Kesehatan. Sebanyak 50,57% responden berpendapat bahwa dokter tidak peduli. 14,94% responden berpendapat bahwa tenaga medis memiliki kemampuan komunikasi yang buruk, dan 12,64% responden berpendapat bahwa dokter perlu menunggu lama jika tidak tepat waktu (Suryowati, 2017).

Sebanyak 10 rumah sakit yang berada di Kota Semarang diduga melantarkan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Sebelumnya, Dwi suami dari Tia pasien yang mengalami pembesaran di bagian perut pasca operasi caesar ditelantarkan oleh pihak RSIA Puri Asih. Hal ini karena peralatan medis yang tidak lengkap. Sempat mendapatkan rujukan, namun seluruh rumah sakit menyatakan keberatan dan tidak adanya kamar yang kosong. Mengetahui hal tersebut, RSIA Puri Asih berulang kali menawarkan kamar VIP kepada Dwi dan keluarga. Dwi sangat menyayangkan atas kurangnya *attitude* dari pelayanan rumah sakit di Kota Semarang (Farhat, 2020).

Dari informasi dari pasien yang pernah ditolak oleh rumah sakit, Fafa (19) seorang pasien BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (BPI) didiagnosa mengalami diare akut. Remaja perempuan ini mendapat penolakan dari RS X. Kejadian tersebut berlangsung pada tahun 2019 silam. Awalnya pada pukul 04:00 WIB ia dibawa ke RS tersebut. Sesampainya disana pihak RS mengatakan bahwa tidak ada kamar yang kosong. Fafa mengaku tidak mendapat pertolongan apapun bahkan dirinya hanya menunggu di pelataran rumah sakit. Keluarga pasien lalu membawanya ke RS Y. Di sana Fafa

langsung mendapatkan pelayanan di ruang graha darurat dan dirawat inap selama tiga hari.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari data di atas maka perlu untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Terdapat beberapa asumsi faktor yang menjadi penyebab dari kepuasan pasien BPJS Kesehatan diantaranya yaitu tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, rumusan dalam penelitian ini yakni apakah terdapat pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dan kualitas layanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang. Dalam penelitian ini variabel pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan sebagai variabel bebas, kualitas layanan tenaga kesehatan sebagai variabel bebas, dan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan sebagai variabel terikat.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang dan pengaruh kualitas layanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang.

PEELITIAN TERDAHULU

The Effects of Doctors' Interpersonal Communication on Low-Income Inpatients' Satisfaction Level oleh Ridwan Effendi, Vidi Sukmayadi, Irpanus Rachman Pandjaitan pada tahun 2019. Penelitian ini menguji pengaruh komunikasi interpersonal antara dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III (berpenghasilan rendah) di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung, Indonesia. Kajian ini disusun berdasarkan empat teori yaitu *The socio-psychological tradition, social penetration theory, interpersonal communication theory, theory of satisfaction*. Metode yang digunakan

adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik simple random sampling. Studi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak yang signifikan terhadap sejauh mana pendapatan seseorang meningkat secara bersamaan.

Kedua, *Interpersonal trust in doctor-patient relation: Evidence from dyadic analysis and association with quality of dyadic communication* oleh S. Petrocchia, P. Iannello, F. Lecciso, A. Levante, A. Antonietti, dan P.J. Schulz pada tahun 2019. Menguji komposisi kepercayaan dalam hubungan dokter-pasien dan memperkirakan hubungannya dengan kualitas komunikasi dokter. Disusun atas teori *Social penetration theory* menggunakan *One-With-Many analyses* (OWM). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa konvergensi antara persepsi dokter dan pasien pada hubungan mereka dapat meningkatkan kepercayaan lebih dari intervensi konvensional dan pada akhirnya dapat berkontribusi untuk hasil kesehatan yang lebih baik

Ketiga, *The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in the Health Care System* oleh Faris S. Alghamdi, MBA, PhD. pada tahun 2014. Penelitian ini menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas hidup penderita diabetes mellitus. Berdasarkan *theory of satisfaction* dengan metode survei kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, dengan dimensi empati sebagai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien.

KERANGKA TEORI

Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal

Menurut Wang (2009) Komunikasi merupakan suatu bentuk kegiatan yang memegang peranan penting dalam menentukan seberapa baik orang dapat berpartisipasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manusia tidak akan

terisolasi dari interaksi dengan orang lain. Interaksi yang terjalin akan membentuk adanya komunikasi antar individu. Salah satu kegiatan seperti pelaksanaan interaksi adalah komunikasi interpersonal.

Menurut Trenholm dan Jensen (1995) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini yaitu spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, partisipan berperan fleksibel. Dari situs Wikipedia, komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh para ahli sebagai komunikasi dengan peserta yang tergantung satu sama lain dan memiliki kepentingan bersama.

Jenis komunikasi ini merupakan komunikasi dengan frekuensi yang cukup tinggi. Komunikasi antara dokter dan pasien mereka menciptakan suasana hubungan yang baik. Konsisten dengan itu dikatakan, komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi yang sangat efektif untuk memengaruhi sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifat percakapannya dalam bentuk percakapan. (Fauzi, 2015).

Pada dasarnya, tingkat kompetensi komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang besar dalam keberhasilan penyampaian pesan karena komunikasi ini dilakukan secara langsung. Komunikasi yang terjadi secara langsung akan memengaruhi suatu hubungan sosial secara langsung. Didukung dengan pendapat Liliweri (2015) ada hubungan timbal balik antara interaksi, hubungan dan komunikasi interpersonal. (1) terdapat interaksi interpersonal tatap muka yang sering disebut dengan interaksi interpersonal, (2) yang kemudian membentuk interpersonal yang interaktif, dinamis, dan transaksional interaksi, dan (3) yang pada gilirannya membentuk komunikasi interpersonal.

Kompetensi komunikasi interpersonal yang praktis penting dalam proses interaksi sosial dan menjaga hubungan. Sebaliknya, kompetensi

komunikasi interpersonal yang buruk dapat merusak hubungan. Selain itu, dapat mengubah produktivitas, kepuasan, kinerja, kepercayaan moral, rasa hormat, kepercayaan diri, terlebih pada kesehatan fisik. (UN Ange Passe, 2008).

Namun perlu diingat bahwa komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien tidak sejauh keintiman hubungan interpersonal. Hubungan keduanya seperti *customer service* dengan *customer*. Meskipun bukan termasuk ke dalam hubungan interpersonal namun sebuah keharusan bagi dokter untuk memenuhi indikator komunikasi interpersonal dalam berinteraksi kepada pasien.

Kualitas Pelayanan

Dari perspektif komunikasi pelayanan publik, konsep pelayanan publik juga mencakup komunikasi, baik pada bentuk pelayanan juga pada bentuk barang dan jasa. Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan salah satunya dengan memperhatikan sejauh mana kompetensi menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik. Di sisi lain, kurangnya kompetensi dalam menjalin komunikasi selama pelayanan publik dapat berpotensi membentuk pelayanan publik yang buruk. (Hardiyansyah, 2009)

Salah satu dari pelayanan publik tersebut meliputi pelayanan kesehatan. Pelayanan dalam fasilitas kesehatan yang diberikan oleh dokter berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Indikator penting dalam kualitas pelayanan kesehatan antara lain kesediaan untuk mendengarkan keluhan pasien, memahami pasien dengan baik, menjadi pendengar yang baik, dan kemampuan memecahkan atau mengingat masalah.

Profesi perawat dan bidan yang siap melayani pasien merupakan faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan. Mereka diminta untuk melakukan komunikasi terapeutik (komunikasi kesehatan) pada saat melakukan tindakan atau memberi tahu kepada keluarganya mengenai pasien. Perawat terlebih dahulu memperkenalkan

dirinya, menjelaskan tindakan harus dilakukan, melakukan kesepakatan untuk melakukan tindakan perawatan lebih lanjut (Shintana dan Siregar, 2001).

Pelayanan yang diberikan oleh dokter harus disadari bahwa hal ini bisa memberikan andil yang signifikan pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam hal komunikasi antara pasien dengan dokter. Kualitas pelayanan adalah tingkat mutu yang diinginkan dan kelebihan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kotler dkk (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan jasa dalam menjaga pelanggannya. Dengan kata lain, mempertahankan keberadaan pelanggan merupakan tolak ukur terbaik pada kualitas layanan.

Kualitas layanan menjadi salah satu dari ukuran yang dimasukkan ke dalam penilaian kepuasan pelanggan, sesuai dengan pernyataan Jenet (2011) Kualitas pelayanan adalah salah satu pengukuran mendasar yang ditunjukkan dalam penilaian kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan juga merupakan sikap yang dibentuk dari penilaian keseluruhan jangka panjang dari eksekutif organisasi. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai evaluasi terhadap layanan tertentu dan sejauh mana dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan.

Tingkat Kepuasan

Pasien merupakan orang yang membutuhkan perawatan dokter serta tenaga kesehatan lainnya (Yuwono; 2003). Sedangkan perasaan bahagia seseorang disebut kepuasan, itu berasal dari membandingkan kesenangan suatu aktivitas atau produk dengan harapannya. (Nursalam; 2011).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh setiap pengguna layanan kesehatan sebanding dengan yang dialami oleh pengguna layanan biasa.. Kepuasan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, impian

serta harapan pelanggan secara bersamaan melalui produk yang ditawarkan (Haffizurrachman, 2004). Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana pasien merasa senang karena pelayanan yang diharapkan sesuai dengan apa yang diterimanya. Kepuasan pasien ini merupakan respon terhadap apa yang didapatkan antara harapan sebelumnya dan kinerja selanjutnya.

Interpersonal Need Gratification Theory

Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan dapat dijelaskan menggunakan teori yang dikemukakan oleh William Schutz (1958) *interpersonal need gratification theory*. Menurut Anderson dan Martin (1995) teori ini berorientasi pada tujuan untuk berkomunikasi yang menjelaskan mengapa orang memutuskan untuk masuk ke dalam sebuah hubungan. Asumsi dasar dalam teori ini adalah manusia sebagai makhluk sosial yang pasti membutuhkan manusia lain. Teori ini menyatakan bahwa setiap orang memiliki kebutuhan interpersonal yaitu kebutuhan inklusi, kontrol, dan afeksi. Menurut definisi, inklusi merupakan kebutuhan membangun dan menjaga hubungan yang memuaskan orang lain, kebutuhan kontrol menunjukkan konsep dominasi dan kekuasaan, dan kebutuhan afeksi yang menyangkut kedekatan dan keintiman.

Kebutuhan inklusi, didefinisikan sebagai kebutuhan untuk menjaga hubungan interkatif yang memuaskan lainnya. Kebutuhan inklusi dapat diturunkan sebagai hubungan intensif yang dapat menyelesaikan masalah. Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dapat intensif (interaksi yang terjalin diantara keduanya memiliki frekuensi yang tinggi) atau tidak intensif (interaksi yang terjalin diantara keduanya memiliki frekuensi yang rendah).

Kebutuhan kontrol, didefinisikan sebagai kebutuhan untuk menjaga hubungan yang memuaskan orang lain berdasarkan otoritas. Otoritas kesembuhan pasien ada pada tenaga kesehatan yang

merupakan pihak yang mempunyai ilmu kesehatan dan ilmu medis. Termasuk didalamnya diagnosis penyakit yang dideritas pasien dan cara pengobatannya. Pengambilan keputusan pengobatan terhadap pasien tidak serta merta diabaikan oleh tenaga kesehatan. Jika terjadi kelalaian maka tidak bisa dipungkiri akan menimbulkan ketidakpuasan berupa kekecewaan. Disisi lain, pasien harus mematuhi nasihat tenaga kesehatan sepanjang masih sesuai dengan kehendak pasien sendiri.

Kebutuhan afeksi, didefinisikan sebagai kebutuhan untuk mendapat kasih sayang. Kebutuhan afeksi berdasarkan pada hubungan emosional yang mana dapat berupa positif dan negatif. Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dapat menjadi hubungan yang positif (ditandai dengan kehangatan dan persetujuan) atau negatif (ditandai dengan menutup diri dan sulit untuk menerima). Oleh karena itu, ketika dokter memiliki kompetensi komunikasi interpersonal secara baik maka pasien BPJS Kesehatan akan merasa puas dan akan tetap menggunakan layanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika kompetensi komunikasi interpersonal dokter buruk, pasien tidak puas dan lebih buruk lagi, mereka akan berhenti menggunakan layanan kesehatan.

The Expectancy Disconfirmation Model

Teori yang menjelaskan apakah kepuasan terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*. Dalam teori ini dijelaskan bahwa harapan konsumen sebelum melakukan pembelian akan berefek pada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan dianggap baik serta memuaskan bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, begitu pula sebaliknya. Dengan kata lain, jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka pasien merasa puas.

Pada tahap pra pembelian, ekspektasi mempengaruhi keputusan konsumen tentang merek atau jenis produk

atau layanan mana yang akan dibeli. Pada tahap konsumsi, ekspektasi dapat dipengaruhi oleh sikap personel layanan, pelanggan lain, dan peralatan. Pada tahap pasca pembelian, ekspektasi membentuk dasar evaluasi kepuasan (Kurtz dan Clow, 1998).

Oleh karena itu, ketika kualitas pelayanan dokter baik maka pasien BPJS Kesehatan akan merasa puas dan akan tetap menggunakan layanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dokter buruk, pasien tidak puas dan yang paling buruk, mereka akan berhenti menggunakan layanan kesehatan.

HIPOTESIS

H1 : Terdapat pengaruh antara tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan

H2 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan

METODE PENELITIAN

Jenis dari penelitian ini adalah kuantitatif yang memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh antara dua variabel independen yaitu terhadap variabel dependen.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pasien BPJS Kesehatan di RS X pada bulan Juli 2022 yaitu sebanyak 252 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *probability sampling* jenis *Simple random sampling*. Berdasarkan hasil rumus Taro Yamane sampel dalam penelitian ini sebanyak 155 pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana yang diolah dengan alat bantu SPSS versi 29.

Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi $<0,001$ ($<0,01$), yang berarti bahwa hasil pengujian regresi linier sederhana dinyatakan sangat signif-

ikandan H1 diterima, maka dapat diketahui terdapat pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Nilai Koefisien determinasi (R Square) adalah 0,654. Artinya, variabel tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan (X1) berpengaruh 65,4% terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan (Y), sedangkan variabel lain mempengaruhi sisanya sebesar 34,6%.

Berdasarkan analisa menggunakan uji regresi menunjukkan ada pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal yang intens kepada pasien, dokter mampu mengurangi permasalahan yang timbul dari ketidakpuasan pasien, salah satunya berpindah ke rumah sakit lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep *interpersonal need gratification theory*. Teori ini menyatakan bahwa setiap orang memiliki kebutuhan interpersonal yaitu kebutuhan inklusi, kontrol, dan afeksi. Kebutuhan inklusi diturunkan sebagai hubungan intensif yang dapat menyelesaikan masalah. Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dapat intensif (interaksi yang terjalin diantara keduanya memiliki frekuensi yang tinggi). Kebutuhan kontrol, didefinisikan sebagai kebutuhan untuk menjaga hubungan yang memuaskan orang lain berdasarkan otoritas. Otoritas kesembuhan pasien ada pada tenaga kesehatan yang merupakan pihak yang mempunyai ilmu kesehatan dan ilmu medis. Kebutuhan afeksi berdasarkan pada hubungan emosional yang mana dapat berupa positif dan negatif. Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dapat menjadi hubungan yang positif (ditandai dengan kehangatan dan persetujuan).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa membangun komunikasi yang baik atau menciptakan komunikasi antara dokter dan pasien merupakan suatu hal yang penting dan harus dibina baik oleh masing-masing individu. Kemampuan membina komunikasi juga sangat dibutuhkan oleh dokter dalam melayani pasien, mampu membina hubungan dengan pasien akan membuat komunikasi yang efektif antara keduanya. Sebaliknya apabila kurangnya memahami komunikasi antara dokter dan pasien maka dapat menjadikan mereka merasa tidak puas dalam berinteraksi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi $<0,001$ ($<0,01$), yang berarti bahwa hasil pengujian regresi linier sederhana dinyatakan sangat signifikan dan H_2 diterima, maka dapat diketahui terdapat pengaruh tingkat kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Nilai Koefisien determinasi (R Square) adalah 0,793. Artinya, variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan (X_2) berpengaruh 79,3% terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan (Y), sedangkan variabel lain mempengaruhi sisanya sebesar 20,7%.

Berdasarkan analisa menggunakan uji regresi menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan tenaga kesehatan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Dengan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan, dokter mampu mengurangi permasalahan yang timbul dari ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep *interpersonal need gratification theory*. Dalam teori ini dijelaskan bahwa harapan konsumen sebelum melakukan

pembelian akan berefek pada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan dianggap baik serta memuaskan bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, begitu pula sebaliknya. Dengan kata lain, jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka pasien merasa puas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kemampuan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan juga sangat dibutuhkan oleh dokter dalam melayani pasien, mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan dokter tersebut buruk maka dapat menjadikan pasien merasa tidak puas dalam menerima layanan.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan temuan uji regresi linier sederhana, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis pertama bahwa kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh terhadap seberapa puas pasien BPJS Kesehatan. Besar kecilnya dampak tingkat kepuasan kemampuan korespondensi relasional kesejahteraan tenaga kerja adil dan kuadrat pemenuhan pasien BPJS Kesehatan adalah 65,4%. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, terdapat hipotesis kedua bahwa kepuasan pasien BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Tingkat kepuasan pasien di BPJS Kesehatan sebesar 79,3% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas kesehatan. Oleh karena itu hipotesis kedua diterima.

Saran

1. Teoretis
Dikarenakan dalam penelitian ini

membuktikan bahwa semua hipotesis diterima dan teori yang digunakan berlaku, maka penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan populasi dan sampel yang berbeda. Selain itu, karena populasi dalam penelitian ini pasien BPJS Kesehatan, maka disarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambah, mengganti, atau membandingkannya dengan pasien Non BPJS Kesehatan.

2. Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit ini sudah pada tingkat yang tinggi maka Rumah Sakit X disarankan untuk mempertahankan kedua variabel tersebut kemudian dilakukan evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Chimhundu, R. (2018). Research Paradigm, Research Method and Research Design. In *Marketing Food Brands*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-75832-9_6
- Devito, J. A. (2006). *The Interpersonal Communication Book* (Vol. 1999, Issue December).
- DeVito, J. A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. HarperCollins. https://www.google.co.id/books/editon/The_Interpersonal_Communication_Book/NnbsAAAAMAAJ?hl=id&gbpv=0&bsq=inauthor:%22Joseph A. DeVito%22&kptab=getbook
- Edy Rijanto dkk, N. (2022). Profil Kesehatan Kota Semarang 2021. *Dinas Kesehatan Kota Semarang*, 30.
- Farazmand, A. (1994). *Handbook of Bureaucracy*. Taylor & Francis. https://www.google.co.id/books/editon/Handbook_of_Bureaucracy/8NBc_QT26ZoC?hl=id&gbpv=0
- Fauzi, A. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa. *Pekommas*, 18(1), 53–62.
- Fitria. (2013). Bab 3 metode penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., Kasiyah, & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*, 42(6), 3067–3078. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Harahap, & Rizky, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan SIM di Kabupaten Purworejo. *Indonesian Journal of Police Studies*, Vol. 1 No. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1835299>
- Hardiyansyah. (2009). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. GAVA MEDIA. http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi_Pelayanan_Publik.pdf
- Irawan D, H. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. PT Elex Media Komputindo. <https://doi.org/234030888>
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dertyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014>

07.030

Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi* (1st ed.). Bumi Aksara.

OLIVIA, M. (2022). *No Title*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)

Pasinringi, S. A., Rivai, F., Arifah, N., & Rezeki, S. F. (2021). The relationship between service quality perceptions and the level of hospital accreditation. *Gaceta Sanitaria*, 35, S116–S119. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.009>

Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12(1), 93–101. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>

The World Health Report HEALTH SYSTEMS FINANCING. (n.d.).