

Hubungan Antara Komunikasi Interpersoal Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro Tahun 2019

Hartatik^{1*}, Iin Rahayu¹, Restu Agung Pratikno¹

^{1*} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is something that must be considered by the hospital. Low patient satisfaction can reduce the patient's interest in visiting the hospital. This requires the hospital to be able to meet the needs of patients. There are several factors that affect patient satisfaction including the quality of service and interpersonal communication between health workers and patients. Meeting the needs for quality of service and interpersonal communication between health workers and patients is expected to increase inpatient satisfaction.

Research Methods: The type of research used in this research is observational analytic with a cross-sectional research design which is a non-experimental study where observation and data collection are carried out within a certain time. The study population was 850 inpatients at Ibnu Sina Bojonegoro Hospital, the number of samples taken was 89 respondents with the Purpose Sampling technique. Measuring tool used is a questionnaire and analyzed with the SPSS program.

Results: The results showed that the significant relationship between interpersonal communication and service quality with inpatient satisfaction at the Ibnu Sina Bojonegoro Hospital was $0.002 < 0.05$.

Conclusion: Seeing the results of this study, it can be concluded that it has a significant or real relationship.

Keywords: Interpersonal Communication, Service Quality, Patient Satisfaction

Korespondensi: Hartatik, Program Studi S₁ Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jalan Ahmad Yani no 14 Kapas Bojonegoro. Email : stikesmuhbjngr@gmail.com.

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien adalah hal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah, dapat menurunkan minat kunjungan pasien ke rumah sakit. Hal ini menuntut rumah sakit untuk bisa memenuhi kebutuhan pasien. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien. Pemenuhan kebutuhan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien ini diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* yang merupakan penelitian non eksperimental dimana observasi dan pengambilan data di lakukan dalam waktu tertentu saja. Populasi penelitian adalah 850 pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro, jumlah sampel yang diambil sebanyak 89 responden dengan teknik sampling *Purpose Sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dan dianalisa dengan program SPSS.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro adalah sebesar $0,002 < 0,05$.

Kesimpulan : Melihat hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan memiliki hubungan yang signifikan atau nyata.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI (2014)). Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan layanan yang baik dan bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, namun dalam pelaksanaannya tidak banyak pasien yang mengeluh akibat pelayanan yang di terima. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada laman facebook rumah sakit Ibnu Sina, pasien ataupun pengunjung memberikan ulasan ketidakpuasan terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro. Berdasarkan hasil survei pendahuluan peneliti pada tanggal 8 Agustus 2019 tentang kepuasan pelayanan rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro, rata-rata kepuasan dari 5 responden adalah 60% terhadap kualitas layanan rawat inap. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasakan pelayanan yang belum sesuai harapannya.

Salah satu cara yang dilakukan supaya pasien merasa puas adalah dengan menciptakan sistem pelayanan konsumen yang selalu mengarah kepada customer satisfaction (kepuasan konsumen). Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi karyawannya. Hal tersebut dikemukakan Kotler dan Amstrong (1997) bahwa konsumen akan lebih merasakan kepuasan dengan karyawan yang memiliki kemampuan dalam teknik berinteraksi dengan orang lain dan mempunyai kemampuan dalam persepsi sosial agar mampu membaca perasaan, sikap, dan keyakinan konsumen.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* yang merupakan penelitian non eksperimental dimana observasi dan pengambilan data di lakukan dalam waktu tertentu saja..

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 850 pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro pada bulan Desember 2018.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro tahun 2018 sejumlah 89 responden.

3. Variabel Penelitian

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan *atau* timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independennya yaitu komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena variabel bebas. Variabel dependennya yaitu kepuasan pasien rawat inap.

4. Definisi Operasional

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dokter atau perawat terhadap pasien yang dilakukan dengan bertatap muka dan adanya feedback atau umpan balik. Indikatornya menggunakan 5 dimensi yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, kesetaraan dengan alat ukur menggunakan kuesioner.

Kualitas pelayanan adalah Setiap tindakan dan kegiatan yang ditawarkan oleh rumah sakit kepada pasien dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien demi tercapainya kepuasan pada pasien itu sendiri. Indikatornya menggunakan 5 dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, daya

tanggap, jaminan, empati dengan alat ukur menggunakan kuesioner.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan dan membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang di dapatkan. Indikatornya menggunakan 4 dimensi yaitu kecepatan waktu pelayanan, keramah tenaga kesehatan, keterampilan tenaga kesehatan, kenyamanan ruang rawat inap dengan alat ukur menggunakan kuesioner.

5. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner.

6. Analisa Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji korelasi spearmen rho untuk menguji hubungan antara dua variabel². dan menggunakan uji korelasi berganda untuk menguji hubungan lebih dari dua variabel.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *scientific misconduct*(kecurangan penelitian), *informed consent*(lembar persetujuan), *anonymity*(tanpa nama).

HASIL

1. Karakteristik Responden

a. Distribusi Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro Tahun 2019

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki – Laki	33	37,1%
Perempuan	56	62,9%
Total	86	100%

Laki – Laki	33	37,1%
Perempuan	56	62,9%
Total	86	100%

b. Distribusi Usia

Tabel 2 Distribusi Usia Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro Tahun 2019

Kategori Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
17–24 tahun	1	1,1%
25–34 tahun	28	31,5%
35–39 tahun	42	47,2%
>50 tahun	18	20,2
Total	89	100%

Hasil Khusus

c. Hasil Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Tabel 3 Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro Tahun 2019

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Tidak baik	0	0%
Kurang baik	19	21,3%
Baik	64	71,9%
Sangat Baik	6	6,7
Total	89	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa 71,9% responden mengatakan baik dan 6,7 responden mengatakan sangat baik.

d. Hasil Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

	Kuali tas Pelay anan	Kepu asan Pasio n		
Spearman's rho	Correlation	1,00	,265	
	Coefficient	0	,012	
	Sig. (2-tailed)	.89		
	N			
	Kepu asan Pasio n	Correlation	,265	1,00
		Coefficient	,012	0
		Sig. (2-tailed)	.89	
		N		

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro, nilai Sig. adalah sebesar 0,012=0,012

h. Hubungan antara Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Tabel 8 Hubungan antara Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Rawat Inap dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro tahun 2019

Model	R	R Square	Sig. F Change
1	,374	,140	,002

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat

inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro, nilai Sig adalah sebesar 0,002

PEMBAHASAN

1. Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro dapat diketahui bahwa komunikasi tenaga kesehatan rawat inap sudah baik yaitu sebesar 71,9%

Menurut Devito (2005) membagi Efektivitas Komunikasi Interpersonal menjadi lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan

Berdasarkan fakta dan teori dapat diketahui bahwa komunikasi pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan di rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro sudah baik, namun dari hasil kuesioner masih ada aspek yang kurang yaitu dalam hal aspek sikap mendukung terutama dalam hal mengingatkan jadwal minum obat.

2. Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan rawat inap sudah baik yaitu sebesar 73,0%.

Menurut Tambut Lupiyoadi (2001) membagi kualitas pelayanan menjadi 5 indikator yang meliputi Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati

Berdasarkan fakta dan teori diketahui bahwa kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro sudah baik, namun dari hasil kuesioner masih ada aspek yang kurang yaitu dalam hal aspek

bukti langsung terutama dalam hal kenyamanan ruang perawatan

3. Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro dapat diketahui bahwa kepuasan pasien sudah baik, yaitu sebesar 69,7%

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dihasilkan terhadap ekspektasi mereka

Berdasarkan fakta dan teori dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, namun dari hasil kuesioner masih ada aspek yang kurang yaitu dalam aspek lingkungan rumah sakit dan kondisi ruang rawat inap

4. Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Berdasarkan analisis diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian komunikasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Menurut Devito (2010) membagi Efektivitas Komunikasi Interpersonal menjadi lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, sedangkan Anjaryani (2009) membagi indikator kepuasan pasien rawat inap yaitu: Aspek klinis, efisiensi dan efektifitas, keamanan pasien, kepuasan pasien.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit bukan hanya berdasarkan pelayanan fisik, namun juga pelayanan berupa rasa empati dan komunikasi yang intensif antara tim medis dengan pasien

5. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Berdasarkan analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien, dimana hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang rumah sakit maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien.

Menurut Kotler dan Keller (2009) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dibagi menjadi faktor bukti fisik dan non fisik. Faktor fisik yaitu kelengkapan fasilitas kesehatan. Sedangkan faktor non fisik yaitu komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien dan rasa empati

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

6. Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro.

Berdasarkan analisis diketahui bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan signifikan (nyata) terhadap kepuasan pasien.

Menurut Amalia (2009) dengan judul penelitian hubungan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen mengatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi, kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro

Kesimpulan dan Saran

1. Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro termasuk dalam kategori baik sebesar 71,9%, namun dari hasil kuesiner masih ada aspek yang kurang yaitu dalam aspek sikap mendukung
2. Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro termasuk dalam kategori baik sebesar 73,0%, namun dari hasil kuesiner masih ada aspek yang kurang yaitu dalam aspek sikap bukti langsung
3. Kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro termasuk dalam kategori baik sebesar 69,7%, namun dari hasil kuesiner masih ada aspek yang kurang yaitu dalam aspek kondisi ruang rawat inap yang ditempati
4. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit

Ibnu Sina Bojonegoro yaitu dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$.

5. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro yaitu dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05$.
6. Ada hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$

Saran

1. Bagi rumah sakit
 1. Perlunya meningkatkan sikap mendukung dari tenaga kesehatan ke pasien terutama dalam hal mengingatkan jadwal minum obat.
 2. Perlunya menciptakan suasana lingkungan rumah sakit dan ruang perawatan yang nyaman bagi pasien
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 1. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menganalisa variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti faktor fasilitas, harga, dan bagaimana prosedur administrasi terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi. (2001). *'Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek'*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, & Amstrong. (2019). *'Manajemen Pemasaran'*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- A.Devito, Joseph. (2010). *'Komunikasi Antarmanusia'*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Amailia, AS. (2009). *'Hubungan Antara Komunikasi Interperonal dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen'*. eJurnal Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, [online], tersedia di : <http://eprints.ums.ac.id/6243/>
- Permenkes RI. (2014). *'Permenkes RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit'*
- Anjaryani, & D Wike. (2009). *'Kepuasan pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugrejo Semarang. Program Studi Magister Kesehatan kajian Sumberdaya Manusia Pascasarjana Universitas Diponegoro.*