

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

MUHAMMAD AFAQ UMUDY

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Kampus
Ketintang, Surabaya 60231
Email: M_Afaq07@yahoo.com

Abstract

Good interpersonal communication and harmony is created between health personals with patients could generate more confidence in patients's mind which in turn will boost satisfaction.

This research is a quantitative one with a judgmental sampling. Data obtain from respondents as many as 110 respondents. Measurement scale in this study used a Likert scale. Statistical analysis to gain result of research was path analysis using the software AMOS 21. The research shows that interpersonal communication had a significant effect toward trust. Patient's belief had significant effect toward satisfaction. Interpersonal communication didn't have any significant effect toward satisfaction, but the trust is able to mediate the role of interpersonal communication that suppresses significant influence toward satisfaction.

Keywords: interpersonal communication, trust, satisfaction.

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan baik dari lingkungan alam maupun lingkungan sosial. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia dan kesehatan begitu mahal harganya, semua ini tidak dapat dijalankan tanpa adanya kesadaran dari setiap individu maupun kelompok masyarakat untuk menjaga kebersihan dan kesehatannya. Masyarakat akan merujuk pada sebuah tempat pelayanan kesehatan, jika terjadi masalah dengan kesehatannya. Sebagian besar manusia pernah berhubungan dengan instansi pelayanan kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit, entah berobat karena sakit, kecelakaan, atau melahirkan.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pasal 1 UU No. 44 Tahun 2009). Pemilihan rumah sakit tertentu sebagai rujukan menandakan adanya rasa percaya (*trust*) pasien terhadap rumah sakit atau tenaga kesehatan yang melayani di rumah sakit bersangkutan. Tenaga kesehatan merupakan pemegang posisi penting karena sebagai kunci komunikasi antara pasien dengan manajemen rumah sakit. Pada tahun 2014 Indonesia memiliki tenaga kesehatan di rumah sakit yang terdaftar sebagai tenaga resmi di departemen kesehatan yaitu

berjumlah 437.159 tenaga kesehatan, sementara sebanyak 2.408 rumah sakit yang terdaftar resmi di Indonesia dan jumlah penduduk yang ada di seluruh Indonesia pada tahun 2014 berjumlah 252.124.458 jiwa (Kemenkes RI, 2015).

Guru Besar Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Indonesia (UI) Hasbullah Thabrany menilai cara berkomunikasi dokter di Indonesia masih buruk. Buruknya kualitas komunikasi dokter berdampak terhadap pelayanan pasien dalam berobat. Oleh karena itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan dokter dalam berkomunikasi (nasional-sindonews.com, 2014). Begitu pula menurut salah satu dosen Universitas Indonesia yaitu dr. Setyawati Budiningsih, agar tidak kalah bersaing tenaga kesehatan perlu meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi dengan pasien. Masalah minimnya komunikasi medis ini menurutnya memang masih menjadi persoalan besar di dunia kesehatan di Indonesia. Banyak pasien yang mengeluhkan “pelitnya” para dokter dalam menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan kondisi kesehatan mereka, maupun memberikan nasihat-nasihat medis. Banyak dokter yang setelah memeriksa, langsung memberikan resep obat. Tidak ada komunikasi medis yang terjalin antara dokter dan pasien, padahal itu sangat penting. Hal-hal inilah yang harus diperbaiki oleh tenaga kesehatan kita (www.beritasatu.com, 2014).

Seperti penjelasan di atas, dimana saat ini kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya

pengobatan yang murah, tenaga kesehatan yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien. Kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki tenaga kesehatan merupakan hal penting yang seharusnya diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Tidak jarang rumah sakit yang kurang memperhatikan cara berkomunikasi tenaga kesehatan terhadap pasiennya dapat menimbulkan masalah dalam pelayanan tersebut.

Menurut Uchjana (2009:60) komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Menurut Nasir dkk (2014:194) mengemukakan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) memegang peran penting dalam pelayanan di rumah sakit, puskesmas dan tempat pelayanan kesehatan lainnya. Keberadaan kepercayaan (*trust*) membuat pasien akan merasa aman berhubungan dengan petugas kesehatan. Kepercayaan (*trust*) juga menjadikan pasien dengan serangan jantung terus mempercayakan pengobatan kepada dokter tertentu. Faktor kepercayaan (*trust*) juga membuat kelemahan maupun kekeliruan pada pihak paramedis bahkan bisa dimaklumi oleh pasien. Ketika kepercayaan (*trust*) semakin tinggi, komunikasi pun mudah, cepat dan efektif. Kepercayaan dapat dikembangkan dengan komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Menurut Mirnawati (2014) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penting dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (studi pada pasien rawat jalan di RS. Fathma Medika Gresik).

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

Menurut Cangara (2007:37) komunikasi antarpribadi (Interpersonal Communication) ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Sedangkan menurut Uchjana, (2009:60) komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa

umpan balik seketika. Menurut Muhammad (2002 dalam Mirnawati, 2014:102) komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya. Pengukuran variabel komunikasi interpersonal mengadaptasi dari penelitian Mirnawati (2014) yaitu Perhatian, kepedulian, pelayanan tanpa membeda-bedakan status, bertukar pikiran, memberikan semangat, membangkitkan rasa percaya diri, memberikan penghargaan positif.

Kepercayaan

Menurut Rousseau *et al* (1998) menyatakan kepercayaan (*trust*) adalah keadaan psikologis berisi keinginan untuk menerima kekurangan/kelemahan, berdasarkan perilaku yang positif terhadap intensi atau perilaku dalam keadaan berisiko dan saling tergantung. Menurut Bologlu (2002 dalam Alif dan Harahap, 2013) menyebutkan dimensi kepercayaan didefinisikan sebagai dimensi hubungan bisnis yang menentukan tingkat dimana orang merasa dapat bergantung pada integritas janji yang ditawarkan oleh orang lain. Pengukuran kepercayaan mengadaptasi dari penelitian Hall, *et al* (2002) yaitu kesetiaan, kompetensi, kejujuran, kerahasiaan.

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 138) kepuasan (*satisfaction*) merupakan Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Mirnawati (2014) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan. Pengukuran variabel kepuasan dalam penelitian ini mengadopsi dan mengembangkan indikator kepuasan yang digunakan oleh Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) yaitu biaya pelayanan, pelayanan, lingkungan rumah sakit, prosedur pelayanan.

Komunikasi Interpersonal dan Kepercayaan

Dalam penelitian Alif dan Harahap (2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal dokter terbukti mempengaruhi kepercayaan (*trust*). Hal ini terjadi

karena pasien memiliki ekspektasi dan harapan yang lebih besar terhadap dokter.

Kepercayaan dan Kepuasan

Penelitian yang dilakukan Temuan Chang *et al* (2013) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Tang (2011) mendapatkan temuan empiris bahwa kepercayaan pasien terhadap perawatan medis berpengaruh besar terhadap keseluruhan kepuasan yang dicapai pada rumah sakit.

Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan

Hasil penelitian Richard dan Hanafi (2013) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Hasil dari penelitian Mirnawati (2014) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan kuat dengan kepuasan pasien di pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin tinggi pula. Demikian sebaliknya, semakin rendah komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin rendah pula. Sujatmiko (2012) menyatakan terdapat hubungan yang kuat antara komunikasi verbal dan non verbal dengan kepuasan pasien. Menurut Chang *et al* (2013) menunjukkan pelayanan interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

HIPOTESIS

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepercayaan.
- H2: Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan.
- H3: Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan.
- H4: Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan dengan kepercayaan sebagai variabel intervening.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2007:5). Penelitian ini menggunakan pendekatan kausal untuk mencari bukti hubungan sebab akibat melalui pengaruh yang ditimbulkan antara variabel independen dan

variabel dependen pada fenomena tertentu dan untuk menentukan sifat hubungan antara variabel independen dan pengaruh yang akan diperkirakan (Malhotra 2009:100).

Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang terdaftar pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Fathma Medika Gresik bulan Februari hingga Maret periode 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 110. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari variabel bebas, dan variabel terikat dan variabel intervening. Variabel bebas yaitu komunikasi interpersonal, variabel terikat yaitu kepuasan dan variabel *intervening* yaitu kepercayaan.

Komunikasi interpersonal menurut Uchjana, (2009:60) komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Pengukuran variabel komunikasi interpersonal mengadaptasi dari penelitian Mirnawati (2014) yaitu Perhatian, kepedulian, pelayanan tanpa membedakan status, bertukar pikiran, memberikan semangat, membangkitkan rasa percaya diri, memberikan penghargaan positif.

Menurut Bologlu (2002 dalam Alif dan Harahap, 2013) menyebutkan dimensi kepercayaan didefinisikan sebagai dimensi hubungan bisnis yang menentukan tingkat dimana orang merasa dapat bergantung pada integritas janji yang ditawarkan oleh orang lain. Pengukuran kepercayaan mengadaptasi dari penelitian Hall, *et al* (2002) yaitu kesetiaan, kompetensi, kejujuran, kerahasiaan.

Menurut Mirnawati (2014) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan. Pengukuran variabel kepuasan dalam penelitian ini mengadopsi dan mengembangkan indikator kepuasan yang digunakan oleh Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) yaitu biaya pelayanan, pelayanan, lingkungan rumah sakit, prosedur pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket disebarikan kepada 110 responden yang berisi tentang karakteristik responden dan item-item pernyataan tentang variabel penelitian. Angket atau kuesioner merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah

digunakan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

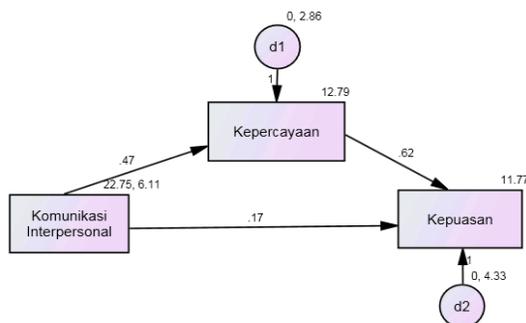
Teknik analisis data menggunakan path analysis. Setelah melalui uji validitas, diketahui bahwa semua item-item pernyataan dalam indikator untuk variabel komunikasi interpersonal, kepercayaan dan kepuasan nilai corrected item-total correlation lebih besar dari nilai r tabel (0,30) sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada instrumen penelitian (angket) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur.

Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator dari masing-masing variabel dinyatakan valid atau dapat mengukur variabel-variabel tersebut dengan tepat. Setelah melalui uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan variabel memiliki reliabilitas yang baik.

HASIL

Sebelum melakukan pengujian dengan path analysis, dilakukan uji normalitas, linieritas, dan outlier. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Amos 19 didapatkan hasil uji normalitas multivariate adalah sebesar 1,771 yang berada dalam selang -2,58 hingga 2,58, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi multivariate normality sudah terpenuhi. Berdasarkan hasil linieritas dan outlier diketahui bahwa nilai sig. Komunikasi interpersonal, kepercayaan dan kepuasan sebesar 0,000<0,05, sehingga telah memenuhi syarat Komunikasi interpersonal, kepercayaan dan kepuasan bersifat linear. Nilai p2 juga tidak menunjukkan nilai kurang dari 0,05., sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini memenuhi dan data layak digunakan dalam estimasi berikutnya.

Model analisis jalur pada penelitian ini untuk menggambarkan hubungan kausalitas yang diuji. Berikut hasil model analisis jalur yang telah diuji dalam penelitian ini:



**Model Diagram Jalur
Gambar 1.1**

Berdasarkan model pada gambar 1.1 dapat dikonversi ke dalam persamaan model struktural. Menurut Sarwono (2007:38), untuk menghitung nilai e₁ dan e₂ dapat menggunakan rumus $e = \sqrt{1 - r^2}$. Sehingga persamaan model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Z = b1X1 + e1 \rightarrow 0,47X1 + 0,826$$

$$Y = b3X1 + b2Z + e2 \rightarrow 0,17X1 + 0,62Z + 0,801$$

Uji hipotesis ditentukan sebesar 0.05. apabila perbandingan nilai probabilitas signifikansi (p) lebih kecil bila dibandingkan dengan taraf signifikansi (α), maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Berikut hasil uji hipotesis dalam penelitian ini:

**Tabel 1.1
Hasil Uji Hipotesis**

No.	Variabel	CR Hitung	P
1.	Kepercayaan ← Komunikasi interpersonal	7,078	0,000
2.	Kepuasan ← Komunikasi interpersonal	1,767	0,077
3.	Kepuasan ← Kepercayaan	5,264	0,000

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan hasil uji hipotesis yaitu pada hipotesis pertama nilai probabilitas signifikansinya sebesar 0,000 (p ≤ 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Pada hipotesis kedua terdapat nilai probabilitas signifikansinya sebesar 0,077 (p > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua ditolak. Pada hipotesis ketiga terdapat nilai probabilitas signifikansinya sebesar 0,000 (p ≤ 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepercayaan

Hasil tanggapan responden terhadap angket menunjukkan indikator kepedulian yang berbunyi “Saya merasakan tenaga kesehatan menunjukkan kepedulian bilamana saya mengungkapkan keluhan” memperoleh skor tertinggi. Hal tersebut sejalan dengan upaya manajemen RS. Fathma Medika yang mewajibkan tenaga kesehatan untuk memberikan respon terbaik terhadap keluhan pasien yang datang berobat di ruang rawat jalan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan mewajibkan tenaga kesehatan

melayani dengan raut wajah gembira, simpatik dan cepat tanggap dalam bercakap-cakap dengan pasien yang dilayani.

Temuan di atas memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan yaitu perawat dan dokter di RS. Fathma Medika Gresik sudah baik. Sebagai rumah sakit yang relatif baru didirikan, RS. Fathma Medika Gresik ternyata mampu menunjukkan kompetensinya yang baik di mata masyarakat. Meski baru berdiri di tahun 2014, RS. Fathma Medika Gresik saat ini memiliki banyak pasien, terutama di unit rawat jalan. Hasil ini sekaligus memperlihatkan bahwa “komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di RS. Fathma Medika Gresik” terbukti kebenarannya.

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel komunikasi interpersonal terhadap kepercayaan melalui analisis path diperoleh hasil yang memperlihatkan adanya hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepercayaan yang ditunjukkan pada hasil uji hipotesis. Dari hasil *standardized direct effects* terlihat pengaruh langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepercayaan, sehingga apabila komunikasi interpersonal (X) meningkat maka kepercayaan (Z) juga akan meningkat.

Pengalaman pasien yang memperoleh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan baik, memberikan suatu pengalaman sehingga menimbulkan rasa percaya kepada kemampuan atau kompetensi tenaga kesehatan bersangkutan. Dengan demikian, maka komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memang berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Ruang rawat jalan tempat penelitian ini dilakukan dapat dijadikan barometer perkembangan rumah sakit karena pendapat Asmita (2008), menyatakan bahwa pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Sebagai salah satu ujung tombak pelayanan rumah sakit, pelayanan di unit rawat jalan harus diisi oleh para personal yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mirnawati (2014), Sujatmiko (2012), Alrubaiee & Alkaa'ida (2011), serta Chang, *et al* (2013). Komunikasi interpersonal merupakan hal vital bagi pelayanan sebuah rumah sakit.

Menurut Mirnawati (2014), komunikasi interpersonal tenaga kesehatan yang baik dapat membuat pasien merasa senang, cepat sembuh dan berusaha melakukan peningkatan kesehatan. Penelitian Alif dan Harahap (2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal dokter terbukti mempengaruhi trust (kepercayaan). Hal ini terjadi karena pasien memiliki ekspektasi dan harapan yang lebih besar terhadap dokter.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan

Hasil perhitungan kuesioner menunjukkan bahwa indikator lingkungan rumah sakit, utamanya pada butir pertanyaan ke-20 mendapatkan skor tertinggi yang berbunyi “Loket maupun ruang perawatan rawat jalan mudah saya jangkau”. Hasil tersebut sejalan dengan kebijakan RS. Fathma Medika Gresik yang sejak dibuka telah menempatkan loket pelayanan dan ruangan rawat jalan di bagian paviliun terdepan sehingga mudah dijangkau oleh para pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.

Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan pada penelitian ini sudah terbukti dapat meningkatkan kepercayaan pasien namun komunikasi interpersonal tenaga kesehatan tidak mampu berpengaruh banyak terhadap kepuasan pasien. Komunikasi interpersonal para tenaga kesehatan yang baik walaupun ditingkatkan atau diturunkan secara drastis maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi kepuasan pasien yang dilayani di unit rawat jalan RS. Fathma Medika, Gresik. Hasil ini memperlihatkan bahwa hipotesa penelitian yang menyatakan “Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RS. Fathma Medika Gresik” tidak terbukti kebenarannya.

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan melalui analisis path diperoleh hasil yang memperlihatkan tidak signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan yang ditunjukkan pada hasil uji hipotesis. Dari hasil *standardized direct effects* terlihat tidak terjadi pengaruh langsung yang signifikan dari komunikasi interpersonal terhadap kepuasan, sehingga apabila komunikasi interpersonal (X) yang meningkat tidak serta merta dapat meningkatkan kepuasan (Y).

Dalam pelayanan medis Johansen, *et al* (2002:338) secara spesifik menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah evaluasi subjektif dari sisi kognitif dan reaksi emosional sebagai hasil interaksi antara harapannya terhadap kepedulian perawat secara ideal dengan kenyataan yang ditemuinya. Menurut Mirnawati (2014) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua

kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Chang, *et al* (2013), Sujatmiko (2012) maupun Mirnawati (2014). Perbedaan ini disebabkan oleh karena penelitian ini dilakukan di unit rawat jalan dimana waktu dan momen untuk berko-munikasi antara tenaga kesehatan dan pasien relatif pendek. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang relatif sudah baik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan waktu yang relatif pendek tidak mampu membuat pasien puas.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Hasil perhitungan tanggapan kuesioner menunjukkan indikator kompetensi yaitu pada pertanyaan ke-12 memiliki tanggapan terbesar yang berbunyi “Saya merasakan tenaga kesehatan selalu berhati-hati dalam melakukan perawatan”. Hal ini sejalan dengan kebijakan manajemen RS. Fathma Medika yang mengutamakan kehati-hatian dalam memberikan terapi atau pengobatan terhadap pasiennya. Kehati-hatian tersebut harus dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan pihak RS tidak ingin ada kasus mal-praktik yang kerap terjadi saat melayani pasien di rumah sakit lainnya.

Temuan di atas memperlihatkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa “Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RS. Fathma Medika Gresik” terbukti kebenarannya. Kepercayaan merupakan hal yang harus dibangun oleh sebuah rumah sakit. Terutama bagi RS. Fathma Medika, Gresik yang relatif masih baru, kepercayaan masyarakat merupakan kunci bagi kemajuan rumah sakit ke depannya.

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel kepercayaan terhadap kepuasan melalui analisis path diperoleh hasil yang memperlihatkan adanya hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan yang ditunjukkan pada hasil uji hipotesis. Dari hasil *standardized direct effects* terlihat pengaruh langsung antara kepercayaan terhadap kepuasan, sehingga apabila kepercayaan (Z) meningkat maka kepuasan (Y) juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Chang, *et al* (2013), Tang (2011) dan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011) Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) menyatakan

bahwa mayoritas definisi mengenai kepercayaan adalah bahwa kepercayaan merupakan suatu nilai-nilai kepercayaan pada suatu pihak bahwa partner kerjanya akan bertindak menghasilkan hal-hal positif yang menguntungkan. Atau dengan kata lain, kepercayaan adalah harapan yang dimiliki konsumen bahwa penyelenggara akan menyajikan suatu hasil sebagaimana yang diharapkan. Dengan adanya kepercayaan kepada pelayanan tenaga kesehatan di RS. Fathma Medika, Gresik tentu saja disertai dengan bukti-bukti peme-nuhan indikator yang benar, maka kepuasan pasien akan terwujud.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening

Sebagaimana diketahui bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan tidak mampu memberi pengaruh banyak terhadap kepuasan, namun bilamana disertai dengan kepercayaan terlebih dahulu, maka komunikasi interpersonal tenaga kesehatan akan berpengaruh banyak terhadap kepuasan. Terutama bilamana komunikasi interpersonal tenaga kesehatan yang baik dilaksanakan pada unit rawat jalan, pasien yang sudah percaya akan bertambah puas dengan penjelasan-penjelasan maupun pemberian informasi yang memadai mengenai perawatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan saat itu. Walaupun waktu untuk menjalani perawatan di unit rawat jalan relatif pendek, pasien dengan tingkat kepercayaan yang sudah tinggi akan merasa lebih puas bilamana di saat tersebut timbul suatu jalinan komunikasi pasien secara interpersonal dengan tenaga kesehatan.

Berdasarkan jawaban respon-den dalam penelitian ini untuk variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan dengan kepercayaan sebagai variabel intervening melalui analisis path diperoleh hasil yang memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan dari komunikasi interpersonal dengan kepuasan yang ditunjukkan pada hasil uji hipotesis. Dari hasil *standardized direct effects* terlihat bahwa komunikasi interpersonal akan memberi dampak signifikan terhadap kepuasan bilamana dimediasi oleh kepercayaan pasien, sehingga apabila komunikasi interpersonal tenaga kesehatan (X) yang meningkat bilamana disertai kepercayaan pasien akan mendorong kepuasan (Y) secara signifikan. Hasil ini sekaligus memberi jawaban

bahwa hipotesa penelitian yang menyatakan “Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* di RS. Fathma Medika Gresik” terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Alrubaiee & Alkaa’ida (2011) maupun Chang, *et al* (2013). Nasution (2004:105) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan antara lain adalah pengalaman pribadi masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya maupun pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi. Terakhir, dikatakan oleh Nasution (2004) bahwa Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian unit rawat jalan hendaknya tidak berlebihan memberikan janji maupun ekspektasi kepada pelanggan, namun sikap ramah dan sopan senantiasa akan memberikan kesan positif sehingga orang yang sudah percaya akan bertambah puas bilamana terjalin komunikasi interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa: Terdapat pengaruh Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan secara signifikan terhadap kepercayaan pasien di RS. Fathma Medika Gresik. Terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di RS. Fathma Medika Gresik. Terdapat pengaruh tidak signifikan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di RS. Fathma Medika Gresik. Terdapat pengaruh Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* di RS. Fathma Medika Gresik.

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisis data terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga dapat disarankan beberapa hal yaitu : Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di RS. Fathma Medika Gresik hendaknya ditingkatkan karena temuan penelitian memperlihatkan indikator penghargaan positif kepada pasien (Butir ke-7) bernilai paling rendah. Disarankan rumah sakit agar lebih memberi apresiasi terhadap kemajuan kesehatan

pasien karena hal tersebut akan lebih memotivasi pasien untuk cepat sembuh. Meningkatkan komunikasi interpersonal berarti juga akan meningkatkan kepercayaan sekaligus secara tidak langsung akan mendorong kepuasan pasien.

Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan di RS. Fathma Medika Gresik hendaknya lebih berupaya menunjukkan keterbukaan atau kejujuran dalam melayani pasiennya karena temuan penelitian memperlihatkan dimensi kejujuran (Butir ke-13) bernilai paling rendah. Keterbukaan maupun kejujuran dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai penyakit yang di derita pasien secara detail akan lebih menyenangkan bagi pasien serta dapat meningkatkan kepuasan.

Kepuasan pasien hendaknya lebih ditingkatkan, dengan cara menerapkan kebijakan untuk membuat segmen biaya yang lebih terjangkau kepada para pasien yang dilayani di ruang rawat jalan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa biaya pelayanan (Butir ke-15) mendapatkan nilai terendah. Biaya pelayanan berhubungan pula dengan kepuasan sehingga biaya pelayanan harus dibuat sedemikian rupa agar tetap memberikan kontribusi kepada manajemen sekaligus mampu dijangkau oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, Harahap, dan Yuliana Duti. 2013. Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas dan WOM Rumah Sakit, *Journal of Business and Entrepreneurship*, Universitas Siswa Bangsa Internasional, Vol. 1, No. 3.
- Alrubaiee, Laith & Alkaa’ida, Feras. 2011, The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship, *Inter-national Journal of Marketing Studies* Vol. 3, No. 1; February 2011.
- Asmita, Putri. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008, *Thesis*, Program studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Diponegoro.
- Beaulieu, Marie-Dominique. Jeannie Haggerty, Raynald Pineault, Fred Burge, Jean-Frédéric Lévesque, Darcy Santor, Fatima Bouharaoui and Christine Beaulieu. 2011. Comprehensiveness of Care from the Patient

- Perspective: Comparison of Primary Health-care Evaluation Instruments, *Healthcare Policy* Vol 7.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Chang, Ching-Sheng, Chen, Su-Yueh and Lan, Yi-Ting. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters, *BMC Health Services Research* 2013, 13:22.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Reseach II*. Jakarta: Andi Ofset.
- Hall, Mark A. Zheng, Beiyao, Dugan, Elizabeth, Camacho, Fabian, Kidd, Kristin E. Mishra, Aneil & Balkrishnan, Rajesh. 2002. Measuring Patients' Trust in Their Primary Care Providers, *Medical Care Research and Review*, Vol. 59 No. 3, (September 2002) 293-318.
- Hanafi, Imam, Richard. dan Selvia David. 2013, Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien Nurse Interpersonal Communication Skills Influence The Increasing Of Patient Satisfaction, *Jurnal STIKES*, Volume 5. No. 2, Desember 2012, STIKES RS Baptis Kediri.
- Harapan, Edi dan Ahmad, Syarwani, 2014. *Komunikasi Antarpradi: Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*, Edisi 1, Cetakan ke-2, Jakarta: Rajawali Press.
- Johansson, Peter. Magnus Oleni, and Bengt Fridlund, 2002, Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study, *Scand J Caring Sci*; 2002; 16; 337-344.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2011 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi kedua belas jilid 2*. Jakarta : Indeks.
- Mirawati, S. 2014, eJournal Psikologi, 2014, Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW
- Sjahranie Samarinda, *ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id*, Vol 2(1): 100-114.
- Muhammad, A. 2004, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyani, Sri. 2008. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Pasien Di Unit Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang Tahun 2008, *Thesis*, Program studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Diponegoro, Tidak Diterbitkan.
- Nasir, Abdul. Muhit, Abdul. Sajidin. Mubarak, Wahit Iqbal. 2014. *Komunikasi dalam Keperawatan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung : Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analisis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi*, Tesis dan Disertasi. Jakarta : PT Gramedia.
- Setiawan, Ivan Aries dan Ritonga, Ferdiansyah. 2011. *Analisis Jalur (Path Analysis) Dengan Menggunakan Program AMOS*. Tangerang : Suluh Media.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sujatmiko. 2012. Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap RSUD Kab. Madiun, *Jurnal Kesehatan*, Vol. 2, No. 1, Mei 2012.
- Tang. Liyang. 2011. The influences of patient's trust in medical service and attitude towards health policy on patient's overall satisfaction with medical service and sub satisfaction in China, *BMC Public Health*, 11:472.
- Uchjana. Effendy, Onong. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya.