

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG PERAWATAN INTERNA RSUD KOTA MAKASSAR

Asmaul Husna¹, Adriani Kadir², Sri Wahyuni³

¹STIKES Nani Hasanuddin Makassar

²STIKES Nani Hasanuddin Makassar

³STIKES Nani Hasanuddin Makassar

(Alamat Respondensi : husnaasmaul56@gmail.com/082396409693)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional study* dan dilaksanakan pada tanggal 04 sampai 31 Desember 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang dirawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar sebanyak 1854 pasien. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dan jumlah sampel sebanyak 126 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik berjumlah 103 responden, dimana terdapat 80 responden (77,7%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 23 responden (22,3%) yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Sedangkan responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat kurang berjumlah 23 responden, dimana terdapat 12 responden (52,2%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 11 responden (47,8%) yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,026$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. Disarankan petugas rumah sakit khususnya perawat perlu membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien tanpa membedakan pasien.

Kata kunci : *Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien BPJS*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2015).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi. Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (Nursalam, 2015).

Komunikasi adalah suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat dan pemberian nasehat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerjasama. Komunikasi

merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantar suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga dapat dimengerti dan menerima maksud dan tujuan pemberi pesan (Nursalam, 2015).

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI, menunjukkan pada jumlah peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2015 terdiri dari peserta PBI yang berjumlah 98.999.228 jiwa dan peserta non PBI yang berjumlah 57.791.059 jiwa. Peserta PBI terdiri dari peserta dengan iuran bersumber dari APBN sebanyak 87.828.613 peserta dan yang bersumber dari APBD berjumlah 11.170.615 peserta. Sedangkan peserta non PBI terdiri atas pekerja penerima upah yang berjumlah 37.862.522 peserta, pekerja bukan penerima upah yang berjumlah 14.961.768 peserta, dan bukan pekerja yang berjumlah 4.966.769 peserta. Menurut proporsinya, jumlah peserta BPJS Kesehatan tertinggi pada tahun 2015 yaitu segmen peserta PBI APBN sebesar 56,02%, disusul kemudian oleh segmen peserta Pekerja Penerima Upah (PPU)

sebesar 24,15%, dan segmen peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) sebesar 9,54%. Proporsi jumlah peserta BPJS Kesehatan terendah yaitu dari segmen peserta Bukan Pekerja (BP) sebesar 3,17% (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Berdasarkan hasil pengumpulan data profil tahun 2014 menunjukkan penduduk yang dicakup Jaminan Pemeliharaan Kesehatan sebanyak 25,54% terdiri dari Jaminan kesehatan Nasional sebanyak (46,13%), Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN (34,92%), Pekerja Penerima Upah (PPU) (6,32%), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) Mandiri (2,12%), bukan pekerja (BP) (2,75%), Jamkesda (51,49%), Asuransi Swasta (1,78%), Asuransi Perusahaan (0,0%) (Dinkes Sulsel, 2015).

Dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen tersebut dikenal dengan ServQual. Kelima dimensi mutu menurut Pasuraman meliputi *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* (Muninjaya, 2015).

Berdasarkan pengambilan data awal dari ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar, menunjukkan bahwa jumlah pasien pada tahun 2014 sebanyak 983 pasien, menurun pada tahun 2015 sebanyak 1643 pasien, meningkat pada tahun 2016 sebanyak 2389 pasien. Sedangkan untuk data pada dari bulan Januari sampai Oktober 2017 sebanyak 1854 pasien. Untuk jumlah perawat di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar sebanyak 21 perawat (Rekam Medik RSUD Kota Makassar).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian tentang "Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar".

BAHAN DAN METODE

Lokasi, populasi, dan sampel

Penelitian ini dilakukan di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar pada tanggal 04 sampai 31 Desember 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang dirawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar sebanyak 1854 pasien dari bulan Januari sampai Oktober 2017 dengan sampel didapatkan 126 pasien dengan teknik *simple random sampling*.

1. Kriteria Inklusi :

- a. Pasien BPJS yang dirawat di ruang perawatan interna.
- b. Pasien yang dirawat di ruang amarilis.

- c. Pasien yang sudah dirawat selama 3 hari.
- d. Pasien yang berumur 17-65 tahun.
- e. Pasien yang mampu berkomunikasi secara verbal.
- f. Bersedia menjadi responden.

2. Kriteria Eksklusi :

- a. Pasien yang tidak kooperatif.
- b. Keluarga pasien yang mengisi kuesioner.

Pengumpulan data

1. Pengumpulan data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti.
2. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari rekam medik RSUD Kota Makassar.

Pengolahan Data

1. Editing

Hasil angket yang dikumpulkan melalui kuesioner perlu disunting (*edit*) terlebih dahulu. Kalau ternyata masih ada data atau informasi yang tidak lengkap, dan tidak mungkin dilakukan wawancara ulang, maka kuesioner tersebut dikeluarkan (*drop out*).

2. Coding sheet

Lembaran atau kartu kode berisi nomor responden, dan nomor pertanyaan.

3. Data entry

Mengisi kolom lembar sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

4. Tabulasi

Membuat tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2014).

Analisa data

1. Analisis Univariat

Analisa univariat pada umumnya dalam analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2014).

HASIL PENELITIAN

1. Analisis univariat

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. (n=126)

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25 tahun	37	29,4
26-35 tahun	32	25,4
36-45 tahun	26	20,6
46-55 tahun	16	12,7
56-65 tahun	15	11,9

Pendidikan		
SD	20	15,9
SMP	35	27,8
SMA	57	45,2
S1	14	11,1
Pekerjaan		
IRT	51	40,5
PNS	9	7,1
Pegawai Swasta	21	16,7
Wiraswasta	36	28,6
Buruh	9	7,1

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa umur responden terbanyak adalah 17-25 tahun yaitu sebanyak 37 responden (29,4%). Pendidikan tertinggi adalah SMA yaitu sebanyak 57 responden (45,2%). Pekerjaan yang terbanyak adalah IRT yaitu sebanyak 51 responden (40,5%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 2 Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar (n=126)

Komunikasi interpersonal	Kepuasan pasien BPJS				Total	
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	80	77,7	23	22,3	103	100,0
Kurang	12	52,2	11	47,8	23	100,0
$p=0,026$						

Berdasarkan tabel 2 Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai $p=0,026$. Karena nilai $p<\alpha=0,05$ maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Interpretasi ada hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar didapatkan 23 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Hal ini dipengaruhi oleh masih banyak obat yang tidak tersedia di apotik rumah sakit sehingga keluarga pasien biasa membeli langsung obatnya di apotek di luar dari rumah sakit. Dalam penelitian ini pula terdapat 12 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat kurang tetapi puas dengan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena biaya yang dikeluarkan pasien maupun keluarga tidak membuat pasien terbebani karena sudah ditanggung oleh pihak BPJS.

Hasil uji statistik dengan *Spearman's*

rho diperoleh nilai $p=0,002$, sedangkan uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai $p=0,026$. Karena nilai $p<\alpha = 0,05$ maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Interpretasi hasil uji statistik *Spearman's rho* maupun *Chi-square test* masing menunjukkan bahwa adanya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS.

Menurut Afnuhazi (2015), komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada klien. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada klien merupakan komunikasi terapeutik yang mempunyai tujuan untuk mencapai kesembuhan klien. Komunikasi terapeutik adalah merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, tujuan dan kegiatannya difokuskan untuk menyembuhkan klien. Komunikasi terapeutik merupakan media untuk saling memberi dan menerima antar perawat dengan klien berlangsung secara verbal dan non.

Menurut Triwibowo (2013), komunikasi interpersonal adalah pengiriman pesan dari komunikator ke komunikan dengan efek dan umpan balik langsung untuk mengetahui apakah pesan yang dikirimkan itu berdampak positif atau negatif. Peranan komunikasi interpersonal dalam interaksi sosial sangat penting. Interaksi sosial ditentukan oleh dua faktor utama yaitu kontak sosial dan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting dalam setiap hubungan antar manusia karena melalui komunikasi interpersonal inilah interaksi sosial dapat berlangsung. Dalam komunikasi interpersonal masing masing dari komunikator dan komunikan akan menjalankan fungsi secara bergantian dan mereka saling bertukar pesan untuk mencapai perubahan sikap diantara mereka.

Menurut Satrianegara (2014), kepuasan pasien adalah evaluasi dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian perawatan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, jaminan kesehatan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan

dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Yustisia, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mirnawati (2014), komunikasi interpersonal perawat berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien, dalam hal ini terhadap pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien. Perawat dengan penerapan komunikasi interpersonal yang baik dan terlebih lagi jika didukung oleh pendidikan yang lebih tinggi, pengetahuan, sikap dan lama bekerja, semakin banyak pengalaman yang dimilikinya sehingga akan semakin baik cara berkomunikasi. Dalam tindakan keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dalam penelitian Hanafi & Richard (2012), didapatkan bahwa ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Kepuasan pasien sangat tergantung dari faktor interaksi perawat, selain juga faktor yang lain. Jika apa yang pasien harapkan dapat dimengerti oleh perawat maka pasien akan sangat merasa dihargai dan diperhatikan. Mereka juga menganggap perawat yang memberikan perawatan lebih bisa mengerti terhadap apa yang mereka harapkan dan juga mau mendengarkan apa yang mereka ungkapkan, selain hal tersebut bentuk komunikasi ini adalah salah satu kepedulian perawat terhadap pasien yang mereka rawat. Sehingga semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin antara perawat dan pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien dalam menjalani perawatan. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain. Kepuasan itu sendiri selain faktor kesembuhan yang mereka harapkan juga bagaimana mereka diterima ataupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di rumah sakit sebagai bentuk keseriusan pihak rumah sakit dalam memberikan perawatan kepada mereka, seperti tersedianya alat komunikasi dalam ruangan.

Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Hutagaol, dkk (2014), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan sikap positif. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam sikap positif komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien. Kepuasan pasien sangat tergantung terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan keperawatan di instansi kesehatan lainnya. Kepuasan itu sendiri selain faktor kesembuhan yang mereka harapkan juga bagaimana mereka diterima ataupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di puskesmas sebagai bentuk keseriusan pihak puskesmas dalam memberikan perawatan kepada mereka, seperti terjadinya alat komunikasi dalam ruangan sehingga perawat selalu merespon secara tepat terhadap keluhan pasien atau ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat.

Menurut asumsi peneliti, komunikasi interpersonal perawat berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS karena komunikasi interpersonal perawat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan karena dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik akan membuat perawat lebih mengenal pasien begitu pula sebaliknya. Dengan adanya komunikasi interpersonal dapat membuat perawat lebih mengetahui watak dari pasien tersebut sehingga dapat membuat pasien merasa lebih nyaman berada di rumah sakit yang berdampak pada kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

KESIMPULAN

Ada hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar.

SARAN

1. Disarankan petugas rumah sakit khususnya perawat perlu membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien tanpa membedakan pasien.
2. Pihak rumah sakit diharapkan memperhatikan kepuasan pasien karena kualitas pelayanan dan kepuasan pasien saling berhubungan, maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas setelah berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnuhazi, R. (2015). *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publishig.
- Dinkes Sulsel. (2015). *Profil Kesehatan Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2014*. Makassar: Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan.
- Hanafi, I., & Richard, S. D. (2012). Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal STIKES, Volume 5. No. 2*.
- Hutagaol, D., Andayani, L. S., & Syahrial, E. (2014). The Factors Associated With Health Workers in Interpersonal Communication Satisfactions of Outpatient Health Center Pandan Tapanuli District Middle. *Jurnal Online*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mirawati. (2014). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *ejournal Psikologi, Volume 2, Nomor 1*.
- Muninjaya, A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. ECG: Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Yustisia, T. V. (2014). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.