

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TENAGA  
KESEHATAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RAWAT INAP DI  
RSUD TUGUREJO SEMARANG**



**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1  
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Valenzia Anggie Ariesta**

**NIM : 14030113140088**

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2017**

THE CORRELATION OF INTERPERSONAL COMMUNICATION RELATIONS  
QUALITY OF HEALTH WORKERS AND THE LEVEL OF EDUCATION OF PATIENTS  
WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL ON INPATIENT SERVICE IN  
TUGUREJO GENERAL HOSPITAL SEMARANG

**Valenzia Anggie Ariesta**

Email : valencia.anggie@yahoo.com

**Jurusan Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

**ABSTRACT**

The high amount of criticisms submitted by patients through concerning the poor communication between patient with doctor and nurse is the background of this research. Patients who have filed the complaints came from different levels of education. Hence, it is feared that the quality of communication of health personnel and the level of education of the patient will impact on patient satisfaction level. This study itself aims to determine the relationship between the quality of interpersonal communication of health personnel and patients education level on inpatient services in Tugurejo Hospital Semarang. This type of research is Explanatory. The sampling technique used was purposive sampling with 50 respondents. In this study, the Rank Paralletric Rank Kendall "s" Statistical Correlation method was used as a hypothesis test tool.

The results of the first hypothesis test showed that there is a significant relation between Interpersonal Communication Quality of Health Personnel with Patient Satisfaction Level on Inpatient Service at RSUD Tugurejo Semarang with significant value of  $0,000 < 0,01$  and correlation coefficient value of 0.685 with strong relations level. The results of the second hypothesis test showed no significant relations between the Level of Patient Education with Patient Satisfaction Rate in Inpatient Service at Tugurejo General Hospital Semarang. It is recommended for doctors and nurses at the hospital to improve the quality of communication by not forgetting to greet, to smile, or to greet at the beginning of the meeting with the patient because it can form a good first impression (good impression / initial assessment of someone who only just met) which is good for patients.

**Keywords: The Quality of Communication, Level of Education, Healty Workers, Level of Satisfaction.**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Masalah kesehatan dewasa ini telah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Dengan mengacu pada hal tersebut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dituntut meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan kesehatan dan kinerja kesehatan yang sama atau melebihi dari harapan seorang pasien akan menimbulkan perasaan puas dari pasien tersebut. Begitu pula sebaliknya, bila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya akan menimbulkan perasaan kecewa dari pasien tersebut. (Pohan, 2007:14)

UU Tenaga Kesehatan No 36 Tahun 2014 mendefinisikan tenaga kesehatan sebagai setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan

kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam tenaga medis (dokter, dokter gigi, dokter spesialis dan dokter gigi spesialis), tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisan medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain.

Menurut Uripni dkk (2003) komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan secara sadar dimana kegiatan dan tujuan dari komunikasi tersebut dipusatkan untuk mencapai kesembuhan pasien. (Taufik dan Juliane, 2010:25)

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2010:181) kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat dan tenaga penunjang kesehatan yang bertugas di rumah sakit harus memahami bagaimana cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di

rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Sayangnya sampai saat ini masih banyak komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan yang tidak berjalan dengan baik.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Tugurejo Semarang. Rumah sakit tersebut dipilih karena RSUD Tugurejo Semarang merupakan rumah sakit pemerintah Jawa Tengah rujukan bagi 35 kabupaten / kota di Jawa Tengah dalam pelayanan kesehatan. Dilihat dari slogan rumah sakit yaitu **”kesembuhan dan kepuasan pasien adalah bagian dari kebahagiaan kami”** tentu saja diharapkan kualitas komunikasi dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dapat memuaskan bagi pasien yang melakukan perawatan di rumah sakit.

Observasi dilakukan pada tanggal 3 Mei 2017 dan diperoleh data tentang masukan berupa kritik dan pengaduan yang disampaikan melalui kotak saran pada layanan rawat inap kelas III , kelas II dan kelas I di RSUD Tugurejo Semarang selama tiga bulan terakhir (Februari – April 2017). Berdasarkan hasil data, pasien di setiap kelas pada layanan rawat inap RSUD Tugurejo Semarang memberikan masukan berupa kritik. Dimulai dari ruang kelas III dimana terdapat 56 kritik dan pengaduan yang masuk. Kemudian pada

ruang rawat inap kelas II sebanyak 38 kritik. Dan yang terakhir pada layanan rawat inap kelas I, sebanyak 30 kritik.

Kritik yang masuk terkait komunikasi dari tenaga kesehatan pada layanan rawat inap di masing-masing kelas memiliki jumlah yang cukup tinggi, pada kelas III terlihat dari total 56 kritik yang masuk, 23 diantaranya mengeluhkan komunikasi yang buruk dari perawat dan 18 diantaranya mengeluhkan mengenai komunikasi yang buruk dari dokter, selanjutnya pada kelas II dari total 38 kritik, 16 diantaranya diberikan oleh pasien terkait buruknya komunikasi dari perawat dan 11 diantaranya mengeluhkan buruknya komunikasi dari dokter, terakhir pada kotak saran di layanan rawat inap kelas I dari total 30 kritik yang masuk, 18 diantaranya masih mengeluhkan tentang buruknya komunikasi dari perawat dan 9 lainnya memberikan kritik terhadap buruknya komunikasi yang dilakukan oleh dokter.

Berdasarkan hasil data dari kotak saran dapat disimpulkan bahwa keluhan berupa kritik yang masuk paling banyak adalah dari kelas III, hal tersebut mendasari penelitian ini dimana peneliti akan memfokuskan tempat penelitian hanya pada ruang kelas III karena pada layanan rawat inap di kelas III terdapat banyak permasalahan, dimana pasien

merasa pelayanan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada mereka tidak maksimal. Hal tersebut terbukti dengan tingginya kritik yang masuk melalui kotak saran dari pasien di kelas III dibandingkan dengan jumlah kritik yang diberikan oleh pasien pada kelas II dan kelas I. Faktanya sebagian besar pasien kamar kelas III merupakan pasien rawat inap dengan derajat ekonomi rendah yang artinya merupakan kamar rujukan untuk masyarakat miskin, baik masyarakat miskin yang berkartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau sering dikenal dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, proses komunikasi merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh sebuah rumah sakit. Meskipun apa yang ditawarkan kepada pengguna jasa adalah layanan kesehatan, tetapi proses pelayanan tersebut sangatlah membutuhkan kualitas komunikasi yang memadai dari setiap tenaga kesehatan yang bertugas. Kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan di sebuah rumah sakit merupakan suatu hal yang penting karena sangat mempengaruhi penilaian para pengguna jasa layanan kesehatan yang berkunjung dan menggunakan jasa dari rumah sakit, terutama bagi penggunaan jasa layanan rawat inap yang memiliki intensitas

komunikasi yang lebih tinggi dengan para tenaga kesehatan dibandingkan dengan pasien yang hanya melakukan rawat jalan.

Selain kualitas komunikasi interpersonal dari tenaga kesehatan, tingkat pendidikan juga dianggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian dan kasus tentang kekecewaan pasien menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikannya, pasien akan lebih kritis dan memiliki harapan yang lebih tinggi mengenai pelayanan kesehatan yang terbaik dan dapat memberikan kepuasan bagi dirinya. Ketika seseorang menempuh pendidikan maka akan berdampak pada persepsi yang dianutnya. Menurut Effendy (1997:102) cara dan kemampuan seseorang berbeda dalam mempersepsi segala sesuatunya tergantung pada tingkat pendidikannya, karena tingkat pendidikan akan menentukan intelegensi seseorang dalam menerima atau menelaah mengenai apa yang terjadi pada lingkungannya. Sehingga tingkat pendidikan pasien secara tidak langsung dapat mempengaruhi pasien dalam memberikan penilaian terhadap barang atau jasa yang digunakan.

Oleh sebab itu kualitas komunikasi interpersonal dari para tenaga kesehatan di rumah sakit serta tingkat pendidikan pasien dianggap dapat menentukan sikap seorang pasien dalam memberikan penilaian terhadap barang atau jasa yang

digunakannya. Maka permasalahan yang diangkat dari penelitian ini adalah: Hubungan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dan tingkat pendidikan pasien dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang.

## **KERANGKA TEORITIS**

### **Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan**

Komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan kepada pasien merupakan salah satu komunikasi interpersonal dimana menurut Mulyana dalam Suranto (2011:3) komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Stuart dan Sundeen (1995) dalam Munwani dan Istichomah (2009:17) bagi tenaga kesehatan, komunikasi dapat diartikan sebagai alat untuk mempengaruhi tingkah laku pasien dan untuk mendapatkan keberhasilan dalam kegiatan kesehatan. Di dalam proses penyembuhan, pasien perlu mendapatkan kualitas komunikasi interpersonal yang baik dari para tenaga kesehatan. Kualitas

komunikasi yang dimaksud dapat diartikan sebagai faktor-faktor yang dapat menumbuhkan hubungan antar pribadi yang baik, sebab menurut Littlejohn (2009:253) hubungan merupakan jantung dari komunikasi interpersonal.

Untuk mendapatkan komunikasi interpersonal yang efektif terdapat lima kualitas umum menurut De Vito (2016, 286-290):

- a. Keterbukaan (*Openness*) : komunikasi antarpribadi yang efektif harus dapat terbuka.
- b. Empati (*Empathy*) : Kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada situasi tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata oranglain.
- c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*) : Hubungan dimana terdapat sikap mendukung selama terjadinya proses komunikasi tersebut.
- d. Sikap Positif (*Positiveness*) : Sikap positif yang timbul dari dalam komunikasi antarpribadi yaitu berupa sikap positif dalam diri dan secara positif mendorong orang lain.
- e. Kesetaraan (*Equality*) : Adanya suatu unsur-unsur kesamaan yang dimiliki pihak-pihak yang berkomunikasi.

## **Tingkat Pendidikan Pasien**

Sumarwan (2011:254) menjelaskan bahwa tingkat pendidikan seseorang dianggap dapat mempengaruhi nilai-nilai yang dianutnya, cara berfikir, cara pandang, bahkan persepsi seseorang terhadap kondisi yang dihadapi.

Menurut UU Republik Indonesia no 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 15 menyatakan bahwa pendidikan umum di Indonesia dikategorikan menjadi beberapa jenjang yaitu :

- a. Jenjang Pendidikan Dasar (Sekolah Dasar (SD) / Madrasah Ibtidaiyah (MI))
- b. Jenjang Pendidikan Menengah dan kejuruan (Sekolah Menengah Pertama (SMP) / Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) / Madrasah Aliyah (MA) / Sekolah Menengah Kejuruan (SMK))
- c. Jenjang Pendidikan Tinggi (Akademi, Institut, Sekolah Tinggi, Universitas)

## **Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang**

Westbrook dan Reilly (1983) dalam Tjiptono (2014:353) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon

emosional terhadap pengalaman berkaitan produk atau jasa tertentu yang digunakan. Dari penjelasan tersebut menunjukkan asumsi bahwa pasien dan pengguna jasa layanan kesehatan di rumah sakit dapat menunjukkan kepuasan setelah melewati serangkaian pengalaman.

Supriyanto dan Ernawati (2010:298) menjelaskan bahwa seorang pasien yang merasa puas dengan pelayanan sebuah rumah sakit akan :

- a. Menggunakan pelayanan rumah sakit kembali bila suatu hari membutuhkan.
- b. Menganjurkan kepada orang lain untuk menggunakan kembali rumah sakit tersebut.
- c. Membela rumah sakit tersebut bila ada orang lain menjelekkkan pelayanan rumah sakit . Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit akan memberikan penilaian positif saat rumah sakit mengalami pemberitaan yang buruk.

Baik tidaknya sebuah rumah sakit dapat ditentukan dari tingkat kepuasan dari pada pengguna jasanya. Dengan adanya kepuasan pengguna jasa terhadap layanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit akan meningkatkan *kredibilitas* rumah sakit yang pada akhirnya dapat mendorong pengguna jasa untuk kembali kepada rumah sakit tersebut dan meningkatkan jumlah pengguna jasa baru

yang mendapat rekomendasi kepuasan dari pengguna jasa terdahulu yang pernah menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut sehingga pada akhirnya kesetiaan pelanggan akan sangat menentukan keuntungan atau laba dari perusahaan tersebut. (Sulaksana, 2005:10)

## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *eksplanatory research*. Dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan (X1) dan Tingkat Pendidikan Pasien (X2) dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang (Y).

## IDENTIFIKASI VARIABEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat dua variable independen, yakni Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan (X1) dan Tingkat Pendidikan Pasien (X2) Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang (Y). Sedangkan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub> : Terdapat Hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan

dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang.

H<sub>2</sub> : Terdapat Hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang.

## PEMBAHASAN

### Analisis Data Deskriptif

#### 1. Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan

- Kualitas Komunikasi Interpersonal Dokter

No	Kelas Interval	Frek.	Frek. Relatif
1.	16 – 27	3	6 %
2.	28 – 40	14	28 %
3.	41 – 53	22	44 %
4.	54 – 66	11	22 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Tabel menunjukkan bahwa, sebagian besar responden menilai bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan dokter berada pada kategorisasi tinggi dan sangat tinggi. Hanya beberapa persen pasien yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan dokter berada pada kategorisasi rendah dan sangat rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dokter dianggap mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

• **Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat**

No	Kelas Interval	Frek.	Frek. Relatif
1.	16 – 27	3	6 %
2.	28 – 40	15	30 %
3.	41 – 53	21	42 %
4.	54 – 66	11	22 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Tabel diatas, menunjukkan mayoritas responden menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat berada pada kategorisasi tinggi dan sangat tinggi, sedangkan hanya sebagian kecil yang menilai bahwa komunikasi interpersonal perawat berada pada kategorisasi rendah dan sangat rendah. Hasil tersebut tidak terlalu berbeda dengan hasil dari kategorisasi kualitas komunikasi interpersonal dokter terhadap pasien. Itu menunjukkan komunikasi yang terjalin antara dokter-pasien, perawat-pasien sudah cukup baik

**2. Variabel Tingkat Pendidikan Pasien**

No	Kelas Interval	Frek.	Frek. Relatif
1.	Pendidikan Dasar	10	20 %
2.	Pendidikan Menengah	33	66 %
3.	Pendidikan Tinggi	7	14 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien yang melakukan rawat inap di ruang kelas III adalah pasien dengan tingkat pendidikan menengah yaitu SMP dan SMA. Selanjutnya adalah pasien dengan tingkat pendidikan dasar, hanya sebagian kecil pasien yang memiliki tingkat pendidikan tinggi. Hal tersebut menunjukkan mayoritas pasien berada pada tingkat pendidikan menengah.

**3. Variabel Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang**

No	Kelas Interval	Frek.	Frek. Relatif
1.	7 – 12	2	4 %
2.	13 – 18	19	36 %
3.	19 – 24	20	40 %
4.	25 – 30	9	18 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Tabel diatas menunjukkan, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sebagian besar responden merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat karena jumlah pasien dengan tingkat kepuasan yang rendah juga cukup tinggi. Rendahnya tingkat kepuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti

kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, atau harapan pasien yang tidak terpenuhi.

## **PENGUJIAN HIPOTESIS**

### **1. Hasil Uji Hipotesis Pertama**

Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan (X1) memiliki hubungan dengan variabel Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang (Y), dengan sifat hubungan yang kuat. Hal tersebut terlihat dari nilai koefisien dari dua variabel (X1) dan (Y) sebesar 0,685 dengan nilai signifikansi 0,000.

Hubungan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan variabel tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang tersebut menunjukkan bahwa semakin kuat komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya, bila kualitas komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan rendah maka tingkat kepuasan pasien juga akan rendah.

Dengan hasil korelasi yang kuat anar variabel diatas, sejalan dengan *Social Exchange Theory* dari Thibault dan Kelley (1976) yang menjelaskan kecenderungan untuk mencari keuntungan atas manfaat yang diperoleh, dimana apabila

keuntungan menurun dan kerugian meningkat pada tingkat-tingkat komunikasi yang lebih intim, hubungan tersebut akan merenggang. Dari teori tersebut juga dijelaskan bila dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari orang yang terlibat. Bila harapan kita dapat terlampaui, maka kita akan mengalami kepuasan (De Vito, 2016:297).

Teori *Social Exchange* terbukti pada penelitian ini. Dimana bila kualitas komunikasi interpersonal dari tenaga kesehatan baik, maka seorang pasien akan merasa puas dan diharapkan pasien akan terus menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut, begitu pula sebaliknya. Kualitas komunikasi interpersonal sendiri dinilai dari lima indikator yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan. Dari hasil pengukuran kelima indikator tersebut, diperoleh hasil yaitu kualitas komunikasi tenaga kesehatan yang tergolong tinggi, hal itu membuktikan bahwa komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan dan pasien berjalan baik.

Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini juga berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien telah cukup puas dan mendapatkan akibat positif dari sebuah proses komunikasi yang terjalin dengan tenaga kesehatan.

## 2. Hasil Uji Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil uji hipotesis dari hubungan antara variabel Tingkat Pendidikan Pasien (X2) dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang (Y) diperoleh hasil korelasi sebesar  $-0,159$  dengan nilai signifikansi  $0,158 > 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan tingkat kepuasan dari pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan terdapat hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang tidak dapat diterima.

Pada Teori Atribusi yang di kemukakan oleh Fritz Heider (1958) menyebutkan bahwa perilaku seseorang selain di sebabkan oleh kekuatan eksternal (environmental forces) dapat dipengaruhi juga oleh kekuatan internal (personal forces). Kekuatan internal (personal forces) adalah kekuatan yang berasal dari dalam diri. Tingkat pendidikan pasien merupakan salah satu kekuatan internal (personal forces) yang berasal dari dalam diri masing-masing individu sehingga menimbulkan perilaku tertentu bagi seseorang menurut Budyatna (2015:43).

Teori Atribusi diatas tidak dapat terbukti pada penelitian ini. Teori tersebut memandang bahwa tingkat pendidikan

pasien merupakan salah satu kekuatan internal (personal forces) yang bersifat mutlak dan tidak dapat dirubah, sehingga menimbulkan perilaku tertentu bagi seseorang, sedangkan pada penelitian ini, tingkat kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang dimiliki pasien tetapi dipengaruhi oleh beberapa aspek lain, walaupun tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi karena berhubungan erat dengan pekerjaan dan pengasilan. Akan tetapi, setelah dilakukan analisis pada penelitian di RSUD Tugurejo Semarang diketahui bahwa faktor tingkat kepuasan yang dimiliki pasien tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pasien.

Terdapat faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan dirumah sakit yang bersangkutan. Hal tersebut dapat terlihat dari data yang diperoleh, dimana sebanyak 68% pasien memberikan pernyataan setuju dan sangat setuju terkait pelayanan yang baik dan profesional dari para tenaga kesehatan di RSUD Tugurejo Semarang. Hal lain yang dapat mendorong kepuasan pasien adalah faktor situasi, dimana lokasi rumah sakit yang dekat dan strategis menyebabkan sebanyak 78% responden berasumsi untuk menjadikan RSUD

Tugurejo Semarang menjadi pilihan utama ketika membutuhkan pertolongan medis..

Menurut Liliweri (2007, 190-191) faktor tingkat pendidikan menentukan bagaimana seseorang pasien bersikap ketika sedang melakukan komunikasi dengan dokter atau petugas kesehatan lain. Itu menunjukkan bahwa tingkat pendidikan hanya mempengaruhi sikap seorang pasien saat sedang melakukan komunikasi dengan dokter, tetapi tidak memberikan pengaruh terhadap sikap pasien dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya.

Faktor yang lebih dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah harga, persepsi kualitas jasa, komunikasi yang baik dari para tenaga kesehatan, dan faktor yang bersifat situasi sesaat seperti lokasi rumah sakit, kecekatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kesopanan tenaga kesehatan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien.

## **KESIMPULAN**

1. Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan (X1) dengan tingkat kepuasan pasien (Y) dalam penelitian ini dengan keeratan hubungan yang kuat.

2. Berdasarkan uji hipotesis tidak terdapat hubungan yang signifikan pada variabel tingkat pendidikan (X2) dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap RSUD Tugurejo Semarang (Y)

## **SARAN**

1. Faktor kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan diketahui sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien, untuk itu akan sangat baik bila rumah sakit merumuskan SOP (Standard Operating Procedures) yang berisi peraturan kepada dokter dan perawat untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal dengan pasien, dan juga mensosialisasikan kepada seluruh tenaga kesehatan yang berkerja dirumah sakit tersebut.
2. Persoalan mengenai komunikasi kesehatan sangat menarik untuk diteliti kembali oleh peneliti selanjutnya dengan menggunakan pendekatan, objek penelitian, metode, dan juga teori lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel penelitian tidak hanya meneliti tentang tingkat pendidikan atau tingkat kepuasan pasien tetapi dapat mengkaji mengenai loyalitas pasien, kualitas pelayanan rumah sakit atau kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budyatna, M. (2015). *Teor-Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*. Jakarta:Kencana Prenada Media.
- De Vito, J, A. (2016). *Komunikasi Antarmanusia*.Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Effendy, O, U. (1997). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa,Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Jakarta: Andi Publisher.
- Littlejohn, S, W dan Karen A, F. (2009). *Teori Komunikasi Ed 9*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Liliweri, Alo (2007). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Murwani, A dan Istichomah. (2009). *Komunikasi Terapeutik Panduan bagi Perawat*: Yogyakarta. Fitramaya.
- Sulaksana, U. (2005). *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sumarwan, U. (2011).*Perilaku Konsumen*. Bogor: Galia Indonesia.
- Supriyanto, S dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Suranto, A.W. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pohan, I, S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan;Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Taufik, M dan Juliane. (2010). *Komunikasi Terapeutik dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.