

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KELUHAN PELANGGAN  
YANG DIMEDIASI PENGETAHUAN KARYAWAN TENTANG PELAYANAN  
PASIEAN BPJS RANAP**

Mustika Kurniawati<sup>1</sup>, Siswanto<sup>1</sup>, Devita Rahmani Ratri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran

Universitas Brawijaya Malang

Email: [mustika2807@gmail.com](mailto:mustika2807@gmail.com)

**ABSTRAK**

Komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, bisa meningkatkan pengetahuan karyawan. Pengetahuan karyawan yang baik akan membantu pelayanan dalam suatu organisasi dan mengendalikan keluhan. Tujuan Penelitian adalah mengetahui Pengaruh komunikasi organisasi terhadap keluhan pasien yang dimediasi oleh pengetahuan karyawan tentang pelayanan BPJS. Desain penelitian bersifat analitik observasional pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Kertayasa Negara Bali, dengan 2 populasi, pembagian kuisioner kepada kelompok sampel dilakukan bulan Januari - Maret 2020. Analisa hasil menggunakan Analisis Parth Least Square (PLS). Terdapat pengaruh positif signifikan komunikasi organisasi terhadap pengetahuan karyawan dengan koefisien path 0.539, T Statistics 2.898 dan p values 0.004. Komunikasi Organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap keluhan pasien, koefisien path -0.443, T Statistics 7.447 dan p values 0.000. Pengetahuan karyawan berpengaruh negatif signifikan terhadap keluhan pasien koefisien path s -0.399, T Statistics 3.304 dan p values 0.001. Terdapat pengaruh signifikan komunikasi organisasi terhadap keluhan pasien melalui pengetahuan karyawan dengan nilai T statistics 2.066 dan p values 0.039 dan nilai VAF 32,67. Komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap pengetahuan karyawan. Komunikasi organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap keluhan pasien. Pengetahuan karyawan berpengaruh negatif signifikan terhadap keluhan pasien. Pengetahuan karyawan memediasi sebagian (partial mediation) pengaruh komunikasi organisasi terhadap keluhan pasien.

**Kata kunci :** *Komunikasi, Pengetahuan, Keluhan pasien.*

**ABSTRACT**

Good communication within an organization can increase employee knowledge. Good employee knowledge will help service in an organization and control complaints. The research objective is the organizational communication response to patient complaints mediated by employees' knowledge of BPJS services. The design was analytic observational with cross sectional approach. The research was conducted at the Kertayasa Negara Bali General Hospital, with 2 populations, the distribution of questionnaires to the sample group was carried out from January to March 2020. The analysis of the results used Parth Least Square (PLS) analysis. Positive influence of organizational communication on employee knowledge with a path coefficient of 0.539, T statistic 2.898 and p value 0.004. Organizational communication has a significant negative effect on patient complaints, the path coefficient is -0.443, T statistic is 7.447 and the p value is 0.000. Employee knowledge has a significant negative effect on patient complaints path s -0.399, T statistic 3.304 and p value 0.001. There is an influence of organizational communication on patient complaints through employee knowledge with a statistical value of 2.066 and a VAF value of 32.67. Organizational communication has a significant positive effect on employee knowledge. Organizational communication has a negative effect on patient complaints. Employee knowledge has a significant negative effect on patient complaints. Employee knowledge partially mediates (partial mediation) the influence of organizational communication on patient complaints.

**Keywords:** *Communication, Knowledge, Patient Complaints.*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antara karyawan dan atasan. Dalam suatu organisasi, komunikasi adalah suatu bentuk sosialisasi berbagai informasi, aturan atau kebijakan yang disampaikan oleh pimpinan kepada karyawannya.<sup>(13,14)</sup> Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi. Di dalam sebuah organisasi pemimpin adalah sebagai komunikator.<sup>(12)</sup>

Komunikasi organisasi adalah arus pertukaran informasi atau pesan yang terjadi di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi sesuai dengan struktur dan hierarki yang terjadi dalam organisasi tertentu baik formal maupun informal. Komunikasi organisasi yang baik merupakan sarana yang tepat dalam meningkatkan pengetahuan karyawan, karena melalui komunikasi karyawan bisa meminta petunjuk kepada atasan mengenai pekerjaan yang akan dilakukannya.<sup>(3,4)</sup> Komunikasi organisasi merupakan tindakan saling berbagi informasi, sikap, perasaan melalui kata, suasana dan perilaku yang bertujuan untuk belajar dan memberi atau menerima pengetahuan, mengubah pendirian atau gagasan dan merundingkan sesuatu.<sup>(12)</sup>

Pengetahuan karyawan yang baik akan sangat membantu segala kegiatan atau pelayanan yang ada didalam organisasi tersebut. Pelayanan merupakan kunci penting dalam suatu organisasi agar bisa tetap bertahan, karena seringkali pelayanan mendapatkan keluhan atau pendapat yang negatif dari pelanggan. Biasanya yang menjadi sasaran adalah sikap atau tindakan

karyawan. Tidak jarang pula dicela sarana prasarana, kemampuan keprofesian, kelambanan pelayanan, persediaan obat dan lain-lain menurut Jacobalis (2002).<sup>(7)</sup>

Pelayanan kesehatan yang memanfaatkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah diketahui hampir seluruh masyarakat Indonesia. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak keluhan dan permasalahan yang timbul di lapangan. Dalam memberikan pelayanan pasien BPJS, RSUD Kertayasa juga banyak menemukan persoalan-persoalan dan beberapa keluhan dari pasien rumah sakit. Berdasarkan kuisisioner kepuasan pasien BPJS yang dibagikan pada pasien BPJS yang rawat inap di RSUD Kertayasa periode Juni – Oktober 2019, diperoleh data dari 32 keluhan pasien maupun keluarganya yang dirawat inap di RSUD Kertayasa Negara periode Juni sampai Oktober 2019, data terbanyak mengenai fasilitas kamar yaitu 9 keluhan (28,13%), pelayanan lain yang menjadi keluhan adalah pelayanan petugas rumah sakit sebanyak 6 kasus (18,76%) dan obat, alkes dan administrasi serta kurangnya informasi mengenai pelayanan BPJS sebanyak 4 keluhan (12,50%).

Berdasarkan persoalan komunikasi organisasi dan keluhan pasien pada fenomena di atas, maka pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi Rumah Sakit terhadap keluhan pasien BPJS rawat Inap Rumah sakit Umum Kertayasa yang dimediasi oleh pengetahuan karyawan mengenai pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah Survei yang bersifat analitik observasional dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Kertayasa Negara Bali. Pembagian kuisisioner kepada kelompok sampel

dilakukan pada bulan Januari - Maret 2020. Terdapat 2 (dua) populasi dalam penelitian ini. Populasi pertama adalah semua karyawan yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan pasien rawat Inap yang dirawat di RSUD Kertayasa Bali sebanyak 40 orang. Populasi yang kedua adalah semua pasien BPJS yang rawat inap atau keluarganya yang dirawat di RSUD Kertayasa. Sampel pertama dalam penelitian ini diambil dengan cara total sampling Pengambilan sampel yang kedua dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Kriteria Inklusi adalah kriteria dimana subyek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel.<sup>(10)</sup> Kriteria inklusi meliputi semua pelanggan BPJS atau keluarganya yang rawat inap di RSUD Kertayasa, bersedia mengisi kuisioner, mempunyai kemampuan membaca dan menulis. Dalam penelitian ini digunakan tiga variabel yaitu variabel eksogen adalah komunikasi organisasi, variabel endogen adalah keluhan pelanggan dan variabel interveningnya adalah pengetahuan karyawan. Instrumen berupa 3 kuisioner yang isinya mengenai komunikasi organisasi, pengetahuan karyawan dan keluhan pelanggan. Rencana analisa data menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*) yang dijalankan dengan media komputer.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Berdasarkan Identitas Pelanggan BPJS di RSUD Kertayasa Bali.

Tabel 1. Karakteristik Pelanggan BPJS di RSUD Kertayasa Bali

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
• Pria	19	47,5%
• Wanita	21	52,5%
<b>Usia</b>		
• 17-24 th	2	5,0%
• 25-34 th	9	22,5%

• 35-49 th	18	45,0%
• 50-64 th	10	25,0%
• >64 th	1	2,5%

<b>Pendidikan</b>		
• SD	5	12,5%
• SMP	8	20,0%
• SMA	15	37,5%
• Diploma	3	7,5%
• Sarjana	9	22,5%

<b>Pekerjaan</b>		
• Mahasiswa	1	2,5%
• Pegawai Negeri	4	10,0%
• Pegawai Swasta	14	35,0%
• Petani / Nelayan	7	17,5%
• Buruh	5	12,5%
• Tidak Bekerja	9	22,5%

<b>Status Kepesertaan</b>		
• PB1	14	35,0%
• Pekerja Penerima Upah	3	7,5%
• Mandiri	23	57,5%

<b>Hak Kelas Perawatan</b>		
• Kelas 1	11	27,5%
• Kelas 2	5	12,5%
• Kelas 3	24	60,0%

<b>Spesialisasi</b>		
• Umum	0	0,0 %
• Dalam	34	85,0%
• Bedah	5	12,5%
• Anak	0	0,0%
• Kandungan	1	2,5%

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa identitas pelanggan BPJS di RSUD Kertayasa Bali yang rawat inap paling banyak berjenis kelamin perempuan (52,5%) dan berusia 35 – 49 tahun (45%). Perempuan lebih tinggi dalam penggunaan pelayanan kesehatan daripada laki-laki, disebabkan karena perempuan memiliki bahaya penyakit cukup besar daripada laki-laki.<sup>(10)</sup> Berdasarkan karakteristik umur, yang paling banyak

diperoleh adalah usia sekitar 35-49 tahun (45%) Ini menunjukkan bahwa pengguna rata-rata di usia produktif. Ini sejalan dengan teori Hurlock (2011) bahwa pada usia dewasa muda merupakan usia yang produktif biasanya pengguna memiliki tuntutan yang terlalu tinggi.<sup>(6)</sup>

Menurut informasi tingkat pendidikan, pelanggan BPJS paling dominan adalah lulusan SMA (37,5%) dan bekerja sebagai pegawai swasta (35%). Status kepesertaan, pelanggan BPJS mayoritas berstatus mandiri (57,5%), dengan kelas perawatan didominasi oleh kelas 3 (60%) dan sebagian besar kunjungan pelanggan adalah ke spesialis penyakit dalam (85%). Dengan tingkat pendidikan yang tinggi bagi seseorang mempunyai hubungan kualitas kesehatan yang baik dibandingkan dengan yang tidak. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pengguna terhadap pelayanan kesehatan.<sup>(10)</sup>

### **Karakteristik Berdasarkan Identitas Karyawan Pelayanan BPJS di RSU Kertayasa Bali**

Tabel 2. Karakteristik Karyawan Pelayanan BPJS di RSU Kertayasa Bali

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
• Laki-laki	8	20,0%
• Perempuan	32	80,0%
<b>Usia</b>		
• 20-25 th	15	37,5%
• 26-35 th	19	47,5%
• 36-45 th	5	12,5%
• 46-55 th	1	2,5%
• 56-65 th	0	0,0%
• >65 th	0	0,0%
<b>Pendidikan</b>		
• SMA/SMK	1	2,5%
• Diploma	27	67,5%
• Sarjana	12	30,0%
<b>Unit</b>		
• Petugas Admisi	4	10,0%

• Dokter Umum	4	10,0%
• Administrasi	3	7,5%
• Paramedis UGD	7	17,5%
• Paramedis Rawat Inap	11	27,5%
• Paramedis Kamar Bersalin	8	20,0%
• Farmasi	3	7,5%

<b>Jabatan</b>		
• Staf/Paramedis Pelaksana	27	67,5%
• Penanggung Jawab Shift	1	2,5%
• Kepala Unit/Ruangan	7	17,5%
• Dokter Umum	3	7,5%
• Lain-lain	2	5,0%

<b>Masa Kerja</b>		
• 1 - <6 th	26	65,0%
• 6 - <8 th	9	22,5%
• 8 - <12 th	1	2,5%
• 12 - <15 th	3	7,5%
• 21 - <24 th	1	2,5%

Berdasarkan karakteristik identitas karyawan pelayanan BPJS di RSU Kertayasa Bali, paling banyak mayoritas adalah perempuan (80%) dengan usia 26 – 35 tahun (47,5%). Hal ini sesuai dengan sejarah awal profesi keperawatan yang dihubungkan dengan kegiatan perempuan sehari-hari dalam pekerjaan rumah seperti kesehatan, pendidikan dan pelayanan sosial. Pekerjaan keperawatan ini mulanya sebagai pekerjaan yang didasari rasa kasih sayang seorang ibu atau perempuan.<sup>(2)</sup>

Informasi tingkat pendidikan karyawan RSU Kertayasa paling banyak lulusan Diploma (67,5%), dengan jabatan staf/paramedis pelaksana sebanyak (67,5%) dengan lama kerja selama 1 - <6 tahun (65%). Secara keilmuan Diploma 3 sudah mendapatkan cukup pengetahuan untuk memberikan asuhan keperawatan. Lama kerja identik dengan pengalaman, semakin lama masa kerja seseorang maka pengalamannya semakin banyak dan bertambah. Pengalaman akan berdampak pada peningkatan pengetahuan seseorang

karena pengetahuan juga bisa diperoleh dari pengalaman.<sup>(1)</sup>

### **Persepsi responden**

Persepsi responden dianalisis menggunakan analisis deskriptif dimana didalamnya memuat gambaran responden dalam memilih jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Komunikasi Organisasi (X), Pengetahuan Karyawan (Z) dan Keluhan pasien (Y).

### **Persepsi responden pada variabel Komunikasi organisasi (X).**

Berdasarkan hasil analisa deskriptif diinformasikan bahwa pada Dimensi *Downward Communication*, sebagian besar responden menyatakan setuju (43%). Besarnya rata-rata dimensi *Downward Communication* (X1) secara keseluruhan adalah 3,32 yang berada dalam kategori cukup baik. Pada dimensi *Upward communication*, sebagian besar responden menyatakan setuju (50%). Besarnya rata-rata dimensi *Upward communication* (X2) secara keseluruhan adalah 3,5 yang berada dalam kategori baik. Pada dimensi *Horisontal Communication*, sebagian besar responden menyatakan setuju (58%). Besarnya rata-rata dimensi *Horisontal communication* (X3) secara keseluruhan adalah 3,79 yang berada dalam kategori baik. Pada dimensi Komunikasi Eksternal, sebagian besar responden menyatakan setuju (60%). Besarnya rata-rata dimensi Komunikasi Eksternal (X4) secara keseluruhan adalah 4,00 yang berada dalam kategori baik.

Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi juga penting bagi individu sebagai pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan dalam suatu organisasi menjadi salah satu faktor keberhasilan

suatu organisasi.<sup>(12)</sup> Menurut penelitian Mulawarman (2014), Upaya membangun keterbukaan adalah sesuatu yang dipandang perlu. Umpan balik kepada atasan merupakan hal penting yang harus dilakukan. Menurutnya, umpan balik kepada atasan cenderung menjadi lebih baik setelah menerima masukan atau umpan balik dari bawahan. Secara Teoritis *Horizontal Communication* atau mendatar terjadi diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan sederajat atau satu level. Pesan yang disampaikan biasanya berhubungan dengan tugas-tugas, tujuan kemanusiaan, saling memberi informasi, penyelesaian konflik dan koordinasi.<sup>(11)</sup>

### **Persepsi responden pada variabel Pengetahuan karyawan (Z).**

Berdasarkan hasil analisa deskriptif diketahui bahwa dimensi kepesertaan mempunyai nilai 0,88, dimana sebagian besar responden menyatakan benar (88%). Secara keseluruhan perolehan rata-rata dimensi kepesertaan (Z.1) adalah 0,70 yang menunjukkan kategori baik. Pada dimensi ruang perawatan mempunyai nilai 0,88 dimana sebagian besar responden menyatakan benar (88%). Secara keseluruhan perolehan, perolehan nilai rata-rata dimensi ruang perawat (Z2) adalah 0,83 yang menunjukkan kategori baik. Pada dimensi sistem rujukan, dengan nilai 0,88 dimana sebagian besar responden menyatakan benar (88%). Secara keseluruhan perolehan rata-rata dimensi sistem rujukan (Z3) adalah 0,79 menunjukkan kategori baik.

Pengetahuan seorang individu erat kaitannya dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut memiliki alasan dan landasan untuk menentukan pilihan.<sup>(8)</sup>

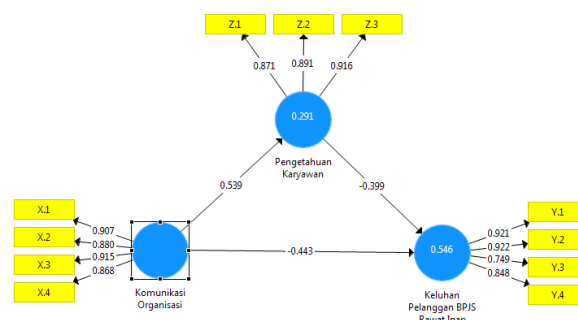
**Persepsi responden pada variabel Keluhan Pelanggan (Y).**

Berdasarkan hasil analisa deskriptif diketahui bahwa pada dimensi kepesertaan mempunyai nilai 1,65 dimana sebagian responden menyatakan setuju (50%). Secara keseluruhan rata-rata dimensi kepesertaan (Y1) adalah 1,68 yang menunjukkan keluhan pada dimensi kepesertaan (Y1) rendah. Pada dimensi ruang perawatan dengan nilai 1,70 dimana sebagian responden menyatakan setuju (55%). Secara keseluruhan, rata-rata dimensi ruang perawatan (Y2) adalah 1,77 yang menunjukkan keluhan pada dimensi ruang perawatan rendah. Pada dimensi sistem rujukan mempunyai nilai 1,78 dimana sebagian responden menyatakan setuju (43%). Secara keseluruhan rata-rata dimensi Sistem rujukan (Y3) adalah 1,98 yang menunjukkan keluhan pada dimensi sistem rujukan rendah. Pada dimensi kualitas pelayanan dengan nilai 1,55, dimana sebagian besar responden menyatakan sangat setuju (58%). Secara keseluruhan, rata-rata dimensi kualitas pelayanan (Y4) adalah 1,68 yang menunjukkan keluhan pada dimensi kualitas pelayanan rendah.

Menurut Kotler dalam Sari (2015), pelayanan adalah suatu perbuatan yang ditawarkan oleh setiap penyedia jasa yang tidak nyata dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2015), disebutkan adanya keluhan perbedaan perlakuan pelayanan pasien BPJS dan pasien non BPJS, hal ini diketahui dari hasil analisa data di sebuah RS X, ditemukan semua dimensi dari kualitas layanan yaitu *Tangibles, Reliabilities, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* memiliki hasil uji beda yang signifikan. Semua dimensi pada kualitas layanan yang diujikan pada penelitian berbeda nyata antara kualitas

yang dirasakan oleh pasien Umum (Non BPJS) dengan pasien BPJS.

**Analisis Partial Least Square (PLS)**  
**Diagram Jalur**



**Model Pengukuran**

Konversi diagram jalur ke dalam model pengukuran dapat diketahui melalui penjelasan berikut :

a. Model Pengukuran Variabel Komunikasi Organisasi (X)

Model pengukuran variabel Komunikasi Organisasi (X) adalah sebagai berikut:

$X.1 = 0.907 X$	$X.3 = 0.915 X$
$X.2 = 0.880 X$	$X.4 = 0.868 X$

Berdasarkan model pengukuran variable komunikasi organisasi diketahui bahwa nilai loading factor indikator yang paling tinggi adalah *Horisontal Communication* (X.3) dengan nilai 0,915 yang merupakan kontribusi indikator tersebut dalam mengukur variabel Komunikasi Organisasi (X) sebesar 91,5%.

b. Model Pengukuran Variabel Pengetahuan Karyawan (Z)

Model pengukuran variabel Pengetahuan Karyawan (Z) adalah sebagai berikut:

$Z.1 = 0.871 Z$
$Z.2 = 0.891 Z$
$Z.3 = 0.916 Z$

Berdasarkan model pengukuran variable pengetahuan karyawan diketahui bahwa nilai *loading factor* indikator yang paling tinggi adalah Sistem Rujukan (Z.3) dengan nilai 0,916 yang merupakan

kontribusi indikator tersebut dalam mengukur variabel Pengetahuan Karyawan (Z) sebesar 91,6%.

**c. Model Pengukuran Variabel Keluhan Pelanggan (Y)**

Model pengukuran variabel Keluhan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

<b>Y.1 = 0.921 Y</b>	<b>Y.3 = 0.749 Y</b>
<b>Y.2 = 0.922 Y</b>	<b>Y.4 = 0.848 Y</b>

Berdasarkan model pengukuran variable keluhan pelanggan diketahui bahwa nilai *loading factor* indikator yang paling tinggi adalah Ruang Perawatan (Y.2) dengan nilai 0,922 yang merupakan kontribusi indikator tersebut dalam mengukur variabel Keluhan Pelanggan (Y) sebesar 92,2%.

**Goodness of Fit Model**

Tabel 3. Hasil *Goodness of fit model*

Variabel	R <sup>2</sup>
Pengetahuan Karyawan	0.291
Keluhan Pelanggan BPJS	0.546

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.291) (1 - 0.546) = 1 - (0.709 * 0.454) = 0.678$$

*Goodness of fit Model* digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. *Goodness of fit Model* dalam analisis PLS dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi (*R-Square*) dan *Q-Square predictive relevance* (Q2). Adapun hasil *Goodness of fit Model* bahwa *R-square* Pengetahuan Karyawan bernilai 0.291 atau 29.1%. Hal ini menggambarkan kontribusi Komunikasi Organisasi terhadap Pengetahuan Karyawan sebesar 29.1%, sedangkan sisanya sebesar 70.9% merupakan kontribusi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berikutnya *R-square* Keluhan Pelanggan BPJS bernilai 0.546 atau 54.6%. Hal ini menunjukkan kontribusi Komunikasi Organisasi dan Pengetahuan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS sebesar 54.6%, sedangkan sisanya sebesar 45.4% merupakan kontribusi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

*Q-Square predictive relevance* (Q2) bernilai 0.678 atau 67.8%. Hal ini menunjukkan kontribusi Komunikasi Organisasi dan Pengetahuan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan secara keseluruhan (pengaruh langsung dan tidak langsung) sebesar 67.80%, sedangkan sisanya sebesar 32.20% merupakan kontribusi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Hasil Uji PLS (Partial Least Square)**

**Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung**

Pengujian hipotesis pengaruh langsung digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh secara langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai *T-statistics* ≥ T-tabel (1.96) maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian hipotesis dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Eksogen	Endogen	Path Coefficient	Standard Error	T Statistics	P Values
Komunikasi Organisasi	Pengetahuan Karyawan	0.539	0.186	2.898	0.004
Komunikasi Organisasi	Keluhan Pelanggan BPJS	-0.443	0.088	7.447	0.000
Pengetahuan Karyawan	Keluhan Pelanggan BPJS	-0.399	0.121	3.304	0.001

Pengujian hipotesis pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Pengetahuan Karyawan menghasilkan koefisien path sebesar 0.539, *T Statistics* sebesar 2.898 dan *p values* sebesar 0.004. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *T Statistics* > *T-table* = 1.96 serta *p values* < 0.05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan Komunikasi Organisasi terhadap Pengetahuan Karyawan. Hipotesis diterima.

Pengujian hipotesis pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS menghasilkan koefisien path sebesar -0.443, *T Statistics* sebesar 7.447 dan *p values* sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *T Statistics* > *T-table* = 1.96 serta *p values* < 0.05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS. Hipotesis diterima.

Pengujian hipotesis pengaruh Pengetahuan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS menghasilkan koefisien path sebesar -0.399, *T Statistics* sebesar 3.304 dan *p values* sebesar 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *T Statistics* > *T-table* = 1.96 serta *p values* < 0.05. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan Pengetahuan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS. Hipotesis diterima.

Faktor pengetahuan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena karyawan yang tanggap, memahami informasi secara jelas dan baik tentang pekerjaannya serta diinterpretasikan secara benar, kemudian melaksanakan pekerjaan sesuai kondisi yang ada.<sup>(9)</sup> Pengetahuan dan kinerja yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik pula. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari kualitas pelayanan, disiplin kerja dan tanggung jawab yang

efeknya pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.<sup>(5,13)</sup>

### **Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung**

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dilakukan dengan tujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh secara tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila *T-statistics* ≥ *T-tabel* (1.96) maka dinyatakan terdapat pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. Hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dapat dilihat melalui ringkasan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Eksogen	Intervening	Endogen	Indirect Coefficient	Standard Error	T Statistics	P values
Komunikasi Organisasi	Pengetahuan Karyawan	Keluhan Pelanggan BPJS	-0.215	0.104	2.066	0.039

Berdasarkan pengujian yang tertera dalam tabel 5, dapat diketahui bahwa pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS melalui Pengetahuan Karyawan diperoleh nilai *T statistics* sebesar 2.066 dan *p values* 0.039. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *T statistics* > *T tabel* (1.96) serta *p values* < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS melalui Pengetahuan Karyawan. Hipotesis diterima.



Untuk mengetahui kemampuan variabel Pengetahuan Karyawan dalam memediasi pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS maka dilakukan pengujian VAF (*Variance Accounted For*) dengan rumus sebagai berikut:

$$VAF = \frac{Koef.Indirect}{Koef.Direct + Koef.Indirect}$$

$$VAF = \frac{-0.215}{-0.443 - 0.215}$$

$$VAF = 0,3267 = 32,67\%$$

Nilai VAF yang diperoleh adalah 32,67% yang menunjukkan bahwa Pengetahuan Karyawan memediasi sebagian (*partial mediation*) pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS.

### Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Konversi diagram jalur dalam model pengukuran dimaksudkan untuk memprediksi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Konversi Diagram jalur ke dalam model Struktural

Eksogen	Intervening	Endogen	Direct Coefficient	Indirect Coefficient	Total Coefficient
Komunikasi Organisasi		Pengetahuan Karyawan	0.539*		0.539
Komunikasi Organisasi	Pengetahuan Karyawan	Keluhan Pelanggan BPJS	-	0.215*	-
Pengetahuan Karyawan		Keluhan Pelanggan BPJS	0.399*		0.399

Keterangan : \* (Signifikan)

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa model struktural yang terbentuk adalah :

### Persamaan 1: Pengetahuan Karyawan = 0.539 Komunikasi Organisasi

Dari persamaan 1 dapat diinformasikan bahwa:

- Koefisien direct effect Komunikasi Organisasi terhadap Pengetahuan Karyawan** sebesar 0.539 menyatakan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengetahuan Karyawan. Hal ini berarti semakin baik Komunikasi Organisasi maka cenderung dapat meningkatkan Pengetahuan Karyawan.

### Persamaan 2 : Keluhan Pelanggan BPJS = -0.658 Komunikasi Organisasi - 0.399 Pengetahuan Karyawan

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa:

- Koefisien direct effect Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS** sebesar -0.658 menyatakan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS. Hal ini berarti semakin baik Komunikasi Organisasi maka cenderung dapat menurunkan Keluhan Pelanggan BPJS.
- Koefisien direct effect Pengetahuan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS** sebesar -0,399 menyatakan bahwa Pengetahuan Karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS. Hal ini berarti semakin baik Pengetahuan Karyawan maka cenderung dapat menurunkan Keluhan Pelanggan BPJS.
- Koefisien indirect effect Komunikasi Organisasi terhadap Keluhan Pelanggan BPJS melalui Pengetahuan Karyawan** sebesar -0.215 menyatakan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keluhan Pelanggan

BPJS melalui Pengetahuan Karyawan. Hal ini berarti semakin tingginya Pengetahuan Karyawan yang disebabkan oleh semakin tingginya Komunikasi Organisasi maka cenderung dapat menurunkan Keluhan Pelanggan BPJS.

### **Pengaruh Dominan**

Variabel eksogen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen dapat diketahui melalui total efek yang paling besar. Hasil analisis menginformasikan variabel yang memiliki total efek terbesar terhadap Keluhan Pelanggan BPJS adalah Komunikasi Organisasi melalui Pengetahuan Karyawan dengan total efek sebesar -0.873 yang merupakan pengaruh paling dominan terhadap Keluhan Pelanggan BPJS.

### **Kesimpulan**

Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan karyawan. Komunikasi organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap keluhan pelanggan BPJS. Pengetahuan karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keluhan pelanggan BPJS. Pengetahuan karyawan memediasi sebagian pengaruh komunikasi organisasi terhadap keluhan pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Apriluana, G., Khairiyati, L. and Setyaningrum, R. (2016) 'Hubungan Antara Usia, Jenis Kelamin, Lama Kerja, Pengetahuan, Sikap Dan Ketersediaan Alat Pelindung Diri (APD) Dengan Perilaku Penggunaan Apd Pada Tenaga Kesehatan', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(3), pp. 82–87.
2. Efendi, F. (2012) RELASI GENDER DALAM TUGAS-TUGAS KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT PURI HBUSADA SLEMAN YOGYAKARTA.
3. Ernika, D. (2016) 'Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda', *eJournal Ilmu Komunikasi*, 4(2), pp. 87–101. Available at: [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/05/Jurnal\\_Desy\\_\(05-13-16-01-06-37\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/05/Jurnal_Desy_(05-13-16-01-06-37).pdf).
4. Harahap ET (2017) 'Hubungan antara komunikasi organisasi dengan kinerja guru di madrasah tsanawiyah swasta yayasan perguruan ira skripsi'.
5. Heriawan, B. (2008) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Swalayan Luwes di Pati Jawa Tengah', 49, pp. 1–12.
6. Herlina (2013) 'PERKEMBANGAN MASA REMAJA (Usia 11/12 – 18 tahun)', *Mengatasi Masalah Anak Dan Remaja*, pp. 1–5. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2013.08.014>.
7. Hilmi (2011) 'Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah cut meutia lhokseumawe', 6(1), pp. 42–45.
8. Maabuat, C. L. L., Maramis, F. R. R. and Sondakh, R. C. (2013) 'Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013', *journal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Unsrat*, pp. 1–6.
9. Notoatmodjo (2012) 'Pengertian Pengetahuan', (pengetahuan), pp. 9–29. doi: 10.1007/s13398-014-0173-7.2.
10. Notoatmodjo S (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revi. Jakarta: PT Rineka Cipta.

11. Setiawan AD. (2016) 'Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Karya Subur Teknik Utama Di Kota Makassar'.
12. Sumilat, C., Papatungan, R. and Golung, A. (2017) 'Peranan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kakas', E- Jurnal Acta Diurna, 4(1), pp. 1–15.
13. VR Riani (2014) 'Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Klinik Nur medika Kabupaten Trenggalek', pp. 1–7.
14. Wahyuni, L. (2009) 'Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap kinerja Karyawan Bagian Akutansi dengan Komitmen Organisasi dan Tekanan Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening'.