Hubungan antara Kualitas Pelayanan *Patient Relations* Rumah Sakit Pondok Indah dengan Sikap Pasien terhadap Rumah Sakit

Anisah Khaliaphnie, Yanti Setianti, FX.Ari Agung Prastowo

Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Padjadjaran

Abstract

Communication between patients and doctors has become a problem in most cases. Communication between doctors and patients in Indonesia has not been a major concern. So far, communication competence tends to be neglected. Though communication between patient and doctor is an important factor in order to support patient recovery.

This study aims to determine the relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical proof of Patient Relations RS Pondok Indah with patient attitude toward the hospital. The theory used is the theory of social exchange proposed by Thibault and Kelley.

From the results of research conducted by the author on the Quality of Service Patient Relations Hospital Pondok Indah with Patient Attitudes toward the Hospital, it is concluded that the reliability of Patient Relations Pondok Indah Hospital has a very strong relationship with the attitude (cognition, affection and konasi) patients. This means the reliability provided by Patient Relations Officer which is a sub variable of the quality of this service can give effect to the patient's final attitude toward the hospital.

Keywords

Service Quality, Hospital, Theory of Social Exchange

PENDAHULUAN

Komunikasi antara pasien dan dokter memang telah menjadi masalah tersendiri dalam kebanyakan kasus. Hasil pra-riset, mendapatkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien di Indonesia belum menjadi urusan utama.

Selama ini kompetensi komunikasi cenderung terabaikan. Padahal komunikasi antara pasien dan dokter merupakan faktor penting dalam rangka penunjang kesembuhan pasien. Hingga tahun 2012 Majelis Kehormatan Disiplin

Kedokteran Indonesia (MKDKI) telah melayani 127 pengaduan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan dokter atau dokter gigi.

Fenomena tersebut mendorong RS Pondok Indah sebagai rumah sakit privat pertama di Indonesia untuk melakukan inovasi dalam mewujudkan rumah sakit yang memahami kebutuhan dan keinginan pasien. RS Pondok Indah mencoba meningkatkan kualitas pelayanan yang berfokus pada tiga hal, di antaranya pada Kepuasan Pelanggan (*Customer Focus*), mendukung upaya peningkatan mutu yang berkesinambungan (*Continuous Quality Improvement*), serta melakukan efisiensi di segala bidang (*Operational Efficiency and Effectiveness*). Dalam menanggulangi permasalahan komunikasi antara dokter dan pasien RS Pondok Indah membentuk unit *Patient Relations*.

Hasil wawancara dengan *Head of Patient Relations* Drg. Febri memaparkan *Patient Relations* menerapkan strategi yang sama dengan hubungan masyarakat karena tugasnya adalah mengatur komunikasi yang efektif antara rumah sakit dengan pasiennya. Selain itu *Patient Relations* bertugas dalam menyebarkan informasi mengenai keadaan rumah sakit, memenuhi permintaan pasien yang berhubungan dengan layanan medis, dan menangani keluhan yang masuk ke rumah sakit, khususnya keluhan yang menyangkut mengenai dokter.

Keluhan mengenai dokter memang diperhatikan lebih khusus oleh *Patient Relations*, karena kompetensi

komunikasi antara dokter dan pasien sering terabaikan dan dampaknya dapat merugikan banyak pihak. Oleh karena itu *Patient Relations* berperan sebagai penghubung dalam permasalahan komunikasi antara pasien dan dokter, serta menjadi solusi permasalahan komunikasi pasien dan dokter dapat diselesaikan seefisien mungkin. *Head of Patient Relations* Drg. Febri memaparkan:

“ Di RS Pondok Indah sendiri keluhan mengenai komunikasi antara pasien dan dokter pasti ada setiap bulan. Keluhan ini beda dengan keluhan yang berhubungan dengan unit lain yang lebih mudah untuk diselesaikan. Keluhan mengenai masalah komunikasi dokter memerlukan perhatian dan kita harus lebih hati-hati dalam menanganinya”¹

Pada saat inilah pelayanan *patient relations* sangat berperan untuk dapat menyelesaikan keluhan tersebut. Banyak pasien mengaku mereka menginginkan pelayanan yang memuaskan sesuai janji dan biaya yang telah dikeluarkan pasien karena RS Pondok Indah bukanlah rumah sakit murah.

Apabila mengacu pada kualitas pelayanan menurut Parasuraman, pelayanan yang diberikan *patient relations* dapat dinilai melalui lima dimensi. Dimensi *reliability* yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan memuaskan. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap yang diberikan *Patient Relations* dalam menghadapi keluhan. Dimensi *assurance* atau keyakinan, dimana dalam hal ini *patient*

¹ Hasil wawancara drg. Febri Ayu, *Head of Patient Relations* RS Pondok Indah 18 Desember 2016

relations menangani keluhan dengan serius dan mampu mengambil solusi sesuai dengan harapan pelanggan. Dimensi *empathy* berkaitan dengan kepedulian yang dimiliki *Patient Relations* pada pelanggannya. Terakhir dimensi *tangibles* atau bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang dipakai *Patient Relations* dalam menangani keluhan komunikasi pasien dan dokter.

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut diyakini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang akan berdampak pada sikap akhir pelanggan terhadap rumah sakit. Apabila kelima dimensi tersebut digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan, maka kualitas pelayanan akan dapat mudah diraih oleh RS Pondok Indah terutama unit *Patient Relations*. Namun, dari hasil wawancara peneliti serta munculnya beberapa kasus yang terjadi, dugaan bahwa kelima dimensi tersebut belum sepenuhnya diterapkan pada *patient relations* semakin kuat.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa tindakan yang digunakan *patient relations* dalam menangani keluhan berhubungan dengan sikap akhir pelanggan terhadap RS Pondok Indah. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang diterapkan *Patient Relations* RS Pondok Indah dengan sikap pasien yang pernah merasakan pelayanan dari *Patient Relations* terhadap RS Pondok Indah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode korelasional,

penelitian ini digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel (Rakhmat, 2005:31). Menurut Gay dalam Sukardi (2008:166) menyatakan bahwa penelitian korelasi merupakan salah satu bagian penelitian *ex-postfacto* karena biasanya peneliti tidak memanipulasi keadaan variabel yang ada dan langsung mencari keberadaan hubungan dan tingkat hubungan variabel yang direfleksikan dalam koefisien korelasi. Metode korelasional dimaksudkan untuk menentukan hubungan antara kualitas pelayanan *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan sikap pelanggan terhadap RS Pondok Indah.

Tes atau uji statistik yang sesuai digunakan untuk mengukur dan meneliti hubungan antara kedua variabel tersebut. Di dalam penelitian korelasional, peneliti juga melakukan suatu pengujian hipotesis dimana diukur nilai sejumlah variabel dan menentukan variabel mana yang mempunyai hubungan kemudian dihitung korelasi koefisien antara variabel-variabel tersebut, sehingga penelitian korelasional juga disebut penelitian untuk menguji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada setiap sub variabel penelitian dengan menggunakan rumus spearman rho (r_s), maka hasil rekapitulasi temuan penelitian dapat dilihat dalam Tabel 1.

Data statistik yang tersaji pada Tabel 1 merupakan hasil penghitungan statistik dengan menggunakan rumus spearman rho (r_s) untuk memperoleh hasil jawaban tujuan penelitian tentang "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Sub Variabel	r_s	t _{hitung}	t _{tabel} (0,01; 96)	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
Reliability (X1) dengan Sikap Pasien (Y)	0,776**	12,055	2,63	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan
Responsiveness (X2) dengan Sikap Pasien (Y)	0,717**	10,078	2,63	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan
Assurance (X3) dengan Sikap Pasien (Y)	0,708**	9,823	2,63	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan
Empathy (X4) dengan Sikap Pasien (Y)	0,628**	7,907	2,63	> 0,4 — 0,7	Hubungan Cukup Berarti dan Signifikan
Tangibles (X5) dengan Sikap Pasien (Y)	0,706**	9,767	2,63	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan
Kualitas Pelayanan Patient Relations (X) dengan Sikap Pasien (Y)	0,795**	12,8408	2,63	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

Patient Relations RS Pondok Indah dalam Menangani Keluhan Komunikasi Antara Pasien dan Dokter Dengan Sikap Pasien Terhadap RS Pondok Indah.”

Kajian teoritis yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep penelitian (Parasuraman et al., 1985, 1988) dalam (Arbore dan Busacca, 2009: 272) kualitas layanan dapat diukur ke dalam lima dimensi penelitian yang terdiri dari: *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kualitas layanan dapat diukur dari pengalaman pelanggan. (Lu, Zhang, dan Wang, 2009: 229) memberikan definisi kualitas pelayanan sebagai evaluasi keseluruhan konsumen dari hasil pengalaman pelayanan yang dirasakan. Dari hasil temuan data penghitungan statistik yang termuat pada tabel di atas, diketahui penilaian konsumen secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan RS Pondok Indah yang didasarkan pada pengalaman, yakni

ternyata dari variabel kualitas layanan diketahui faktor yang paling berpengaruh kuat didalam membentuk sikap konsumen yakni sub variabel *reliability* (X1) dengan sikap pasien (Y) dengan perolehan nilai korelasi sebesar 0,776** yang termasuk kategori Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan. Terjadinya hubungan yang kuat sekali dan signifikan ini dikarenakan strategi RS Pondok Indah dalam menjaga kualitas pelayanannya. RS Pondok Indah selalu memilih tenaga manusia yang handal untuk melayani para pasiennya. Seperti halnya para dokter yang sudah berpengalaman di bidang medis masing-masing sesuai dengan ilmu kedokterannya sehingga dokter memiliki kemampuan dalam menyelesaikan keluhan maupun penyakit yang dialami pasien. Dokter memiliki kehandalan didalam mengdiagnosa penyakit yang dirasakan pasien dan segera

memberikan pengobatan yang terbaik bagi pasien untuk pemulihan.

Di samping itu, untuk mempertahankan kualitas RS Pondok Indah menempatkan *patient relations officer* sebagai penghubung langsung antara rumah sakit dengan pasien. *Patient Relations Officer* ditempati oleh dokter sehingga mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien. Segala keluhan yang disampaikan pasien diselesaikan dengan penuh kehati-hatian oleh *patient relations officer* tanpa memandang status sosial pasien dan tingkat keseriusan keluhan. *Patient relations officer* menepati janjinya dengan pasien yang telah membuat jadwal bertemu untuk menyelesaikan masalah keluhanannya dan memperoleh informasi tentang penyakit yang dialaminya. Pasien merasa puas dengan informasi yang disampaikan *patient relations officer* dikarenakan dokter dapat memberikan pengetahuan bagi pasien dan menumbuhkan rasa percaya diri pasien untuk kembali sehat. Pasien merasa senang berkomunikasi dengan dokter yang bekerja sebagai *patient relations officer* dikarenakan apa yang diinginkan pasien sesuai yang diharapkan.

Sedangkan, untuk hasil korelasi yang paling rendah yakni pada faktor *Empathy* (X4) dengan sikap pasien (Y) dengan perolehan nilai korelasi sebesar 0,628** termasuk kategori hubungan cukup berarti dan signifikan. Hubungan cukup berarti dan signifikan ini berarti *patient relations officer* kurang menunjukkan perhatian yang serius secara pribadi kepada pasien.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pasien Bapak Santul HL Tobing mengatakan bahwa dokter yang bertugas *patient relations officer* di RS

Pondok Indah kurang menunjukkan sikap empati kepada pasien. Hal ini membuat pasien kecewa dengan kualitas layanan yang diberikan pihak rumah sakit akibat dari ketidakpuasan layanan yang diberikan manajemen rumah sakit berdampak pada sikap negatif konsumen.

Analisis data kuantitatif di hitung dengan menggunakan rumus korelasi spearman, yang dari hasil temuan penelitiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan *Reliability* (X1) *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien termasuk kategori hubungan kuat sekali dan signifikan, yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Mengacu pada hasil temuan penelitian pada Tabel 2 menunjukkan terdapat hubungan kuat sekali dan signifikan yang artinya bahwa *reliability* (X1) yang merupakan sub variabel dari kualitas layanan ini dapat memberikan pengaruh terhadap sikap kognitif dikarenakan *Patient Relations Officer* mampu mengatasi permasalahan keluhan yang dialami pasien. Keluhan yang dialami pasien diselesaikan dengan penuh kehati-hatian agar pasien tidak merasa kecewa dengan layanan rumah sakit pondok indah. *Patient Relations Officer* dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien tanpa memandang status sosial dan bekerja dengan profesional untuk menyelesaikan keluhan yang dirasakan pasien. Penanganan masalah dilakukan dengan penuh sungguh-sungguh oleh *Patient Relations Officer* dan sudah

Tabel 2. Hubungan *Reliability* antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien

Sub Variabel	r_s	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (X1) dengan Sikap Pasien (Y)	0,776**	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

menjadi kewajiban dari *Patient Relations Officer* memberikan bantuan sampai permasalahan yang dihadapi pasien dapat terselesaikan dengan memuaskan. *Patient Relations Officer* menempati janjinya untuk bertemu dengan pasien yang telah membuat janji terlebih dulu dan hal itu ditepati oleh *Patient Relations Officer* kepada pasien sehingga terbentuklah sikap positif pasien. Pasien merasa senang dengan sikap *Patient Relations Officer* yang bersedia membantu dan tugas pekerjaan yang dilakukan *Patient Relations Officer* ini hampir serupa dengan tugas pekerjaan customer relations yakni memberikan bantuan berupa penyampaian informasi yang dibutuhkan pasien. Pasien merasa senang dengan kehandalan yang diberikan *Patient Relations Officer* karena solusi yang disampaikan *Patient Relations Officer* dapat menambah pengetahuan pasien tentang penyakit yang dideritanya.

2. Hubungan *Responsiveness* (X2) *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien termasuk kategori hubungan kuat sekali dan signifikan, yang dapat dilihat pada Tabel 3 hasil penelitian. Dari hasil temuan data penelitian pada Tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan kuat sekali dan signifikan yang artinya bahwa *Patient Relations*

Officer melakukan tugas secara cepat dalam menyelesaikan keluhan masalah yang dihadapi pasien. *Patient Relations Officer* tidak ingin bekerja secara lambat dan segala permasalahan yang dihadapi pasien harus mendapatkan solusi yang terbaik. Cara kerja yang dilakukan *Patient Relations Officer* dengan mendengarkan terlebih dulu keluhan pasien dan barulah menyampaikan informasi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi. Pasien merasa senang dengan *Patient Relations Officer* dikarenakan *Patient Relations Officer* bersedia ditemui pasien meskipun terkadang belum memiliki janji selama itu dalam waktu kerja. Tindakan kinerja yang dilakukan *Patient Relations Officer* dinilai cukup cepat untuk membantu pasien sehingga pasien senang dan bersedia untuk merekomendasikan kepada anggota keluarga lainnya maupun rekan lainnya untuk berobat di RS Pondok Indah.

3. Hubungan Assurance (X3) *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien termasuk kategori hubungan kuat sekali dan signifikan, yang dapat dilihat pada Tabel 4. Dari hasil temuan penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan kuat sekali dan signifikan yang artinya bahwa *Patient Relations Officer* merupakan dokter yang memahami tentang medis sehingga informasi yang

Tabel 3. Hubungan *Responsiveness* antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien

Sub Variabel	r_s	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
<i>Responsiveness</i> (X2) dengan Sikap Pasien (Y)	0,717**	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

Tabel 4. Hubungan *Assurance* antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien

Sub Variabel	r_s	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
<i>Assurance</i> (X3) dengan Sikap Pasien (Y)	0,708**	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

Tabel 5. Hubungan *Empathy* antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien

Sub Variabel	r_s	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
<i>Empathy</i> (X4) dengan Sikap Pasien (Y)	0,628**	> 0,4 — 0,7	Hubungan Cukup Berarti dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

disampaikan *Patient Relations Officer* dapat memberikan pengetahuan bagi pasien. Di samping itu pula, pasien merasa senang berkomunikasi dengan *Patient Relations Officer* dikarenakan pertanyaan yang diajukan pasien dapat dijawab dengan cepat dan kalimat yang sederhana sehingga pasien dapat mengerti penjelasan yang diberikan *patient relations officer*. Pasien menjadi memiliki sikap yang positif dengan adanya *Patient Relations Officer* ini dikarenakan permasalahan yang dihadapi pasien dapat diselesaikan sampai tuntas. Pasien juga merasa senang adanya divisi *Patient Relations Officer* dikarenakan *Patient Relations Officer* bersedia menyesuaikan jadwal bertemu untuk konsultasi mengenai keluhan yang dirasakan. *Patient Relations Officer* memberikan solusi sampai benar-benar pasien memutuskan bahwa penjelasan yang

disampaikannya sudah cukup lengkap dan dipahami.

4. Hubungan *Empathy* (X4) *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien termasuk kategori hubungan cukup berarti dan signifikan, yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Dari hasil temuan penelitian menunjukkan terdapat hubungan cukup berarti dan signifikan yang artinya bahwa *Patient Relations Officer* menunjukkan rasa empatinya kepada pasien yang sedang sakit dan mengungkapkan keluhan masalah yang dihadapinya. Bentuk empati yang diperlihatkan *Patient Relations Officer* kepada pasien dengan menyampaikan informasi secara hati-hati dan sesuai dengan permasalahan yang dihadapinya agar solusi yang diberikan *Patient Relations Officer*

dapat diterima dengan baik. Pasien merasa senang setelah mendapatkan penjelasan tentang keluhan mengenai dokter dari *Patient Relations Officer*. Pasien juga melihat bahwa *Patient Relations Officer* tidak mendiskriminasikan keluhan yang disampaikan pasien. Semua keluhan pasien diterima dan diselesaikan dengan baik oleh *Patient Relations Officer* sebagai wujud terciptanya sikap afektif yakni kepuasan.

5. Hubungan *Tangibles* (X5) *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien termasuk kategori hubungan kuat sekali dan signifikan, yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Berdasarkan hasil analisis data statistik diketahui bahwa terdapat hubungan kuat sekali dan signifikan yang artinya bahwa bentuk fisik (*tangible*) memberikan dampak pengaruh yang kuat dikarenakan *Patient Relations Officer* dapat dihubungi dengan mudah saat jam kerja untuk membuat jadwal pertemuan konsultasi dan bersedia untuk bertemu sesuai janjinya. Bentuk layanan yang dilakukan *Patient Relations Officer* dalam meningkatkan kepuasan yang termasuk kategori sikap afektif yakni *Patient Relations Officer* merespon email pasien atas keluhannya. *Patient Relations Officer* memberikan jawaban email pasien sesuai dengan apa yang dikeluhkan. Selanjutnya, yang membuat pasien nyaman dengan bentuk fisik RS Pondok Indah yakni ruang tunggu yang nyaman dan privasi pasien terjaga karena ada ruang konsultasi tersendiri yang tertutup sehingga tidak diketahui

banyak orang. Fasilitas ruangan yang memadai dan *Patient Relations Officer* yang berpenampilan rapi serta sopan membuat pasien merasa senang dan nyaman dengan layanannya.

Hubungan Kualitas Pelayanan *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan sikap pasien termasuk kategori hubungan kuat sekali dan signifikan, yang dapat dilihat pada Tabel 7. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata terdapat hubungan yang kuat sekali dan signifikan. Artinya, bahwa kualitas layanan yang diberikan *Patient Relations Officer* terbentuk dari lima dimensi yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Keandalan (*reliability*) yang diberikan *Patient Relations Officer* dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pasien secara penuh kehati-hatian tanpa memandang status dan keluhan yang dilakukan *Patient Relations Officer* membuat pasien merasa puas. *Patient Relations Officer* andal dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pasien dan selalu menepati janji yang telah disepakati pasien untuk bertemu guna mengkonsultasikan permasalahan yang dihadapi pasien. Segala keluhan yang disampaikan pasien dengan segera (*responsiveness*) diselesaikan dengan baik oleh *Patient Relations Officer* karena informasi terbaru yang diberikan oleh manajemen rumah sakit harus disampaikan pula kepada pasien agar pasien dapat mengerti dan memahaminya. Bentuk responsif yang dilakukan *Patient Relations Officer* lainnya seperti pro-aktif untuk benar-benar membantu menyelesaikan keluhan pasien dan sesegera mungkin

Tabel 6. Hubungan *Tangibles* antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien

Sub Variabel	r_s	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
<i>Tangibles</i> (X5) dengan Sikap Pasien (Y)	0,706**	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

Tabel 7. Hubungan *Kualitas Pelayanan Patient Relations* dengan Sikap Pasien

Sub Variabel	r_s	Koefisien Korelasi (Guilford)	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan <i>Patient Relations</i> (X) dengan Sikap Pasien (Y)	0,795**	> 0,7 — 0,9	Hubungan Kuat Sekali dan Signifikan

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; Sumber: Data diolah dengan SPSS 23.0 (2017).

keluhan yang dialami pasien dapat terselesaikan sesuai harapan pasien. Selanjutnya, kualitas layanan yang diberikan *Patient Relations Officer* kepada pasien berupa jaminan/kepastian (*assurance*) yakni memastikan kepada pasien bahwa pesan komunikasi yang disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dimengerti dan dipahami pasien. Penggunaan bahasa yang sederhana dinilai penting dikarenakan tidak semua pasien memahami istilah medis sehingga penyampaian pesan komunikasinya menggunakan bahasa yang dapat dimengerti dan dipahami pasien. Pasien dapat merasakan apabila *Patient Relations Officer* memberikan perhatian khusus kepada pasien yang mengungkapkan keluhannya. *Patient Relations Officer* juga bersedia untuk menyesuaikan jadwal bertemu dengan pasien yang ingin mengungkapkan keluhannya agar permasalahan yang dihadapi pasien dapat terselesaikan dengan baik.

Lalu, dalam memberikan layanan kepada pasien, sikap empati yang diperlihatkan *Patient Relations Officer* yakni memberikan perhatian khusus

dengan cara mendengarkan keluhan secara seksama dan berusaha untuk merasakan apa yang dialami pasien. *Patient Relations Officer* tidak membedakan keluhan yang diungkapkan pasien dan semua keluhan diselesaikan sesuai dengan permasalahan yang dialaminya. *Patient Relations Officer* dalam memberikan layanan tetap bersikap ramah meskipun terkadang ada ungkapan rasa kecewa dari pasien dan *Patient Relations Officer* sangat menghargai kritik maupun saran yang disampaikan pasien. Bentuk empati yang diperlihatkan *Patient Relations Officer* ini mempengaruhi sikap positif pasien menjadi lebih baik lagi.

Terakhir, sub variabel yang berpengaruh kuat terhadap sikap pasien adalah bentuk fisik (*tangible*). RS Pondok Indah merupakan salah satu rumah sakit yang dipandang elit, sehingga pasien menuntut bukti fisik yang nyata. Seperti kenyamanan dengan ruang tunggu, lalu *Patient Relations Officer* yang mudah dihubungi saat jam kerja sehingga pasien tidak harus menunggu lama untuk bisa mengutarakan keluhan mereka. Kemudian, tersedianya ruangan untuk konsultasi khusus yang disediakan

Patient Relations Officer kepada pasien sehingga privasi pasien terjaga dengan baik. Kondisi fasilitas ruangan yang bersih, nyaman, dan modern juga memberikan rasa aman dan tenang bagi pasien. Penampilan *Patient Relations Officer* yang berpakaian rapi dan sopan saat bertugas membuat sikap pasien menjadi senang dan merasa nyaman untuk berkonsultasi.

Berdasarkan perolehan hasil penghitungan dengan menggunakan rumus *spearman rho* diperoleh hasil Hubungan Kualitas Pelayanan *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan Sikap Pasien sebesar 0,795**.

Dari hasil nilai korelasi *spearman rho* (r_s), maka dapat dihitung besarnya nilai koefisien determinasi (KD) $= r_s^2 \times 100\%$. $KD = 0,795^2 \times 100\% = 0,632 \times 100\% = 63,2\%$.

Dengan demikian dapat diketahui besarnya persentase sikap pasien setelah dipengaruhi Kualitas Pelayanan *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter sebesar 63,2% dan sisanya 36,8% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak penulis teliti seperti citra (*image*) rumah sakit dan berbagai macam faktor pendukung lainnya.

Sikap yang terbentuk pada pasien hasilnya positif sebesar 63,2% yang artinya bahwa pasien menyadari sekali bahwa pesan komunikasi yang dilakukan *patient relations officer* didalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi pasien sangat bermanfaat. Pasien menjadi bertambah pengetahuannya setelah mendapat penjelasan secara komprehensif dari dokter yang bekerja sebagai *patient relations officer*. Pesan komunikasi yang disampaikan dokter

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pasien memahami penjelasan yang disampaikan. *Patient relations officer* dapat memberikan empati kepada pasien sehingga pasien dapat merasa nyaman, percaya, dan yakin bahwa keluhan mereka dapat diselesaikan dengan segera.

Uraian diatas sesuai dengan asumsi teori pertukaran sosial dari Thibault dan Kelly yang berasumsi setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal di dalam suatu hubungan hanya selama hubungan itu cukup memuaskan dalam hal ganjaran dan biaya (Rakhmat, 2012:119).

Pasien secara sukarela menemui dan berinteraksi dengan *patient relations officer* hanya selama pasien merasa diuntungkan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Patient Relations*. Hasil penelitian ini dapat membuktikan asumsi teori dari John Thibault dan Harold Kelley bahwa seseorang akan tetap tinggal dalam suatu hubungan jika dia merasa puas dengan pengorbanan yang dirasakan. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil yang kuat dan signifikan dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*) yang memiliki hubungan terhadap sikap pasien terhadap rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Kualitas Layanan *Patient Relations* RS Pondok Indah dengan Sikap Pasien terhadap Rumah Sakit, maka didapatkan kesimpulan bahwa keandalan *Patient Relations* RS Pondok Indah memiliki hubungan yang kuat sekali dengan sikap (kognisi, afeksi

dan konasi) pasien. Hal ini berarti keandalan yang diberikan oleh *Patient Relations Officer* yang merupakan sub variabel dari kualitas layanan ini dapat memberikan pengaruh terhadap sikap akhir pasien terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian menyebutkan terdapat hubungan kuat sekali dan signifikan pada daya tanggap yang diberikan *Patient Relations Officer* terhadap sikap yang diambil oleh pasien. Oleh karena itu *Patient Relations Officer* harus melakukan tugas secara cepat dalam menyelesaikan keluhan masalah yang dihadapi pasien. *Patient Relations Officer* tidak ingin bekerja secara lambat dan segala permasalahan yang dihadapi pasien harus mendapatkan solusi yang terbaik. Hasil penelitian menunjukkan kinerja yang dilakukan *Patient Relations Officer* dinilai cukup cepat untuk membantu pasien sehingga pasien senang dan bersedia untuk merekomendasikan kepada anggota keluarga lainnya maupun rekan lainnya untuk merekomendasikan RS Pondok Indah.

Pada aspek keyakinan diketahui bahwa terdapat hubungan kuat sekali dan signifikan antara aspek keyakinan kualitas pelayanan *Patient Relations* dengan sikap pasien terhadap rumah sakit. Artinya rumah sakit berhasil meyakinkan pasien bahwa *Patient Relations Officer* merupakan orang yang kompeten dalam menangani permasalahan yang dikeluhkan pasien. Pemilihan dokter sebagai *Patient Relations Officer* mendorong pasien lebih percaya kepada rumah sakit karena dapat menjelaskan istilah medis dengan lebih rinci. Selain itu, pasien merasa senang berkomunikasi dengan *Patient Relations Officer* dikarenakan pertanyaan yang diajukan pasien dapat

dijawab dengan cepat dan kalimat yang sederhana sehingga pasien dapat mengerti penjelasan yang diberikan *patient relations officer*.

Empati atau kepedulian *Patient Relations Officer* RS Pondok Indah memiliki hubungan yang cukup berarti dengan sikap (kognisi, afeksi dan konasi) pasien. Bentuk empati yang diperlihatkan *Patient Relations Officer* kepada pasien dengan menyampaikan informasi secara hati-hati dan sesuai dengan permasalahan yang dihadapinya agar solusi yang diberikan *Patient Relations Officer* dapat diterima dengan baik. Namun kehati-hatian tersebut sering kali membuat pasien menjadi menduga-duga bahwa terdapat informasi yang sengaja disembunyikan *patient relations*. Bukti fisik *Patient Relations* RS Pondok Indah memiliki hubungan yang kuat sekali dan signifikan yang artinya bahwa bentuk fisik (*tangible*) memberikan dampak pengaruh yang kuat dikarenakan *Patient Relations Officer* dapat dihubungi dengan mudah saat jam kerja untuk membuat jadwal pertemuan konsultasi dan bersedia untuk bertemu sesuai janjinya. Disamping itu, RS Pondok Indah menghargai pasiennya dengan cara memberikan ruangan yang terjaga privasinya dan nyaman bagi pasien.

Berdasarkan penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Patient Relations* RS Pondok Indah dalam menangani keluhan komunikasi antara pasien dan dokter dengan sikap pasiennya. Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *spearman rho* diperoleh hasil sebesar 0,795**. Semakin baik kualitas pelayanan dari *Patient Relations* RS Pondok Indah yang diberikan kepada pasien dalam menangani keluhan mengenai dokter,

maka akan semakin berkorelasi dengan sikap pasien yang akhirnya berpengaruh terhadap keputusan akhir yang pasien ambil terhadap rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin, 2013. *Sikap Manusia. Teori dan Pengukurannya*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Berry, Dianne. 2007. *Health Communication: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill Education
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Prenada Media
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ganjar, Agus. 2009. *Memetakan Komunikasi Kesehatan*. Bandung: BP2Ki.
- Liliweri, Alo. 2008. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valerie A. Zeithml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valerie A. Zeithml. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal Of Retailing, Vol. 64
- Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- _____, Jalaluddin. 2005. *Metode penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- _____, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Bandung: Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarjo, Djoenaesih S. (1997). *Opinion Publik*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono & Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- West, Richard & Turner, Lynn. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika