



**PENGARUH TINGKAT KOMPETENSI KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN
TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI KOTA
SEMARANG**

Penyusun:

**RONA ARINAL HAQ
14040118120013**

DISUSUN UNTUK MEMENUHI TUGAS MATA KULIAH SKRIPSI

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rona Arinal Haq
Nomor Induk Mahasiswa : 14040118120013
Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan, 21 Mei 2000
Jurusan / Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Kradenan gang 9 RT 2 RW 5 No. 4, Pekalongan Selatan, Kota Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah skripsi yang berjudul:

Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 21 November 2022

Pembuat Pernyataan,



Rona Arinal Haq

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang

Nama Penyusun : Rona Arinal Haq

NIM : 14040118120013

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 21 November 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

NIP. 19640827.199001.1.001

Wakil Dekan I




Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19609822.19940.3.003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Triyono Lukmantoro, S.Sos., M.Si.



(.....)

2. Dr. Drs. Sunarto, M.Si.


(.....)

Dosen Penguji Skripsi

1. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc.


(.....)

HALAMAN MOTTO

“JALANI, NIKMATI, SYUKURI”

“SULIT BUKAN BERARTI MUSTAHIL”

“YANG BERTAHAN DIA YANG MENANG”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak dukungan, pengetahuan baru, pengalaman, support yang penulis dapatkan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah swt yang sudah memberikan kekuatan, keyakinan, dan pertolongan kepada penulis sampai detik ini. Takdir-Nya memang tidak pernah mengecewakan
2. Abah dan Umi yang tidak pernah berhenti mendoakan dan memberikan semangat, support, dan motivasi kepada penulis
3. Bapak Kyai M. Nur Salafuddin AH selaku pengasuh Pondok Pesatren Kyai Galang Sewu dan seluruh keluarga ndalem yang selalu memberikan motivasi dan dukungan
4. Mas TL selaku dosen pembimbing yang sudah sabar memberikan arahan dan solusi kepada penulis bahkan diluar jam kerja
5. Mas Narto selaku dosen pembimbing yang sudah sabar memberikan arahan hingga skripsi ini selesai dengan baik
6. Mas Tan selaku dosen penguji yang sudah memberikan berbagai masukan dan belas kasih
7. Mas Djoko selaku dosen statistika yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk berdiskusi
8. Mas Harjo selaku dosen wali yang sudah berkenan mendengarkan curhatan dan memberikan dukungan
9. Seluruh staff dan dosen ilmu komunikasi yang sudah berdedikasi dan mengajarkan ilmu baru

10. Bapak Amin selaku staff di RS X yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data skripsi ini
11. Mayang, Sasa, Muna, Nafa, Faza, Rizka yang menjadi tempat curhat dan selalu memberikan semangat
12. Mba Jihan, Najma, Alfa selaku saudara kandung yang sedang berjuang di jalan masing-masing
13. Desinta, Aya, Sarah, Laras, Iffah, Tantri, Dhea dan seluruh teman seperjuangan ilmu komunikasi 2018
14. Arsy, Kamar C3 dan teman-teman di Pondok Pesantren Kyai Galang Sewu yang selalu memberi semangat
15. Kepada Rona Arinal Haq yang tidak mudah menyerah, melawan rasa malas, menghiraukan segala rasa sakit dan mencintai diri sendiri
16. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, terimakasih atas dukungan yang diberikan selama ini

ABSTRAKSI

Judul : Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang

Nama : Rona Arinal Haq

NIM : 14040118120013

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Sebanyak sepuluh rumah sakit yang berada di Kota Semarang diduga menelantarkan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Survei awal dilakukan guna mendapatkan data dukung. Melakukan wawancara dengan menggunakan lembar kuesioner kepada 30 pasien BPJS Kesehatan yang pernah atau sedang menerima pelayanan rumah sakit. Ditemukan kasus tiga pasien BPJS Kesehatan yang pernah ditolak oleh rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *interpersonal need gratification theory* dan *the expectancy disconfirmation model*. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 155 responden yang merupakan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X pada bulan Juli 2022.

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kualita Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan

ABSTARCT

Title : *The Effect of Interpersonal Communication Competency Level and Service Quality of Health Workers on BPJS Health Patients Satisfaction in Semarang City*

Name : *Rona Arinal Haq*

NIM : *14040118120013*

Major : *Communication Science*

As many as ten hospitals in Semarang City are suspected of neglecting patients using BPJS Health. The initial survey was conducted to obtain supporting data. Conducting interviews using a questionnaire sheet to 30 BPJS Health patients who have or are currently receiving hospital's services. There are three cases of BPJS Health patients who were rejected by the hospital. The purpose of this study was to determine the effect of Interpersonal Communication Competency Level and Service Quality of Health Workers on BPJS Health Patients Satisfaction Levels in Semarang City. The theory used in this research is interpersonal need gratification theory and the expectancy disconfirmation model. The method used is a quantitative approach using a simple random sampling technique, with a total of 155 respondents who are BPJS Health patients at X Hospital in July 2022.

The results of the first hypothesis test indicate that there is an effect of the level of interpersonal communication competence of health workers on the satisfaction level of BPJS Health patients with a significance value is 0.000. The results of the second hypothesis test indicate that there is an effect of the quality of health services on the satisfaction level of BPJS Health patients with a significance value is 0.000.

Keyword: *Interpersonal Communication, Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang” sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penelitian ini dilakukan dengan memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X.

Penelitian ini dilatar belakangi dari adanya pemberitaan mengenai seorang pasien BPJS Kesehatan yang ditolak oleh sepuluh rumah sakit. Berdasarkan data tersebut kemudian dilakukan wawancara dengan menggunakan lembar kuesioner kepada 30 pasien BPJS Kesehatan yang pernah atau sedang menerima pelayanan rumah sakit. Ditemukan kasus dimana tiga pasien BPJS Kesehatan yang pernah ditolak oleh rumah sakit yang berbeda. Disisi lain, rumah sakit sebagai sebuah organisasi kesehatan memiliki kewajiban dalam menjalankan birokrasinya untuk mencapai efisiensi dalam bentuk kepuasan pasien dari rumah sakit itu sendiri. Oleh sebab itu, kompetensi komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dikhawatirkan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis. Serta penelitian ini dapat memberi manfaat bagi masyarakat serta pihak-pihak yang bersangkutan. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penelitian ini, sehingga penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun demi mendukung penelitian yang lebih berkualitas lagi selanjutnya.

Semarang, 21 November 2022

Rona Arinal Haq

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTARCT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Kerangka Teori.....	7
1.5.1 Paradigma Penelitian.....	7
1.5.2 State of The Art.....	8
1.5.3 Birokrasi.....	11
1.5.4 Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal	12
1.5.5 Kualitas Pelayanan	15

1.5.6	Tingkat Kepuasan Pasien	18
1.5.7	Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	19
1.5.8	Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan.....	21
1.6	Hipotesis	23
1.7	Definisi Konseptual	23
1.7.1	Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan	23
1.7.2	Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan.....	24
1.7.3	Tingkat Kepuasan Pasien	24
1.8	Definisi operasional.....	24
1.8.1	Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan	24
1.8.2	Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan.....	25
1.8.3	Tingkat Kepuasan Pasien	26
1.9	Metodologi Penelitian	27
1.9.1	Tipe Penelitian	27
1.9.2	Populasi.....	27
1.9.3	Sampel.....	28
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	29
1.9.5	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	30
1.9.6	Teknik Pengolahan Data	30
1.9.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
1.9.8	Teknik Analisis Data.....	32
BAB II.....		33
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....		33
2.1	Rumah Sakit X	33

2.1.1	Profil Rumah Sakit X.....	33
2.1.2	Tipe Rumah Sakit.....	36
2.1.3	Jam Operasional Rumah Sakit X	36
2.1.4	Prosedur Pelayanan Rumah Sakit X	36
2.1.5	Mekanisme Kerja Rumah Sakit X	38
2.1.6	Manajemen Masalah di Rumah Sakit X	39
BAB III		41
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
3.1.1	Uji Validitas	41
3.1.2	Uji Reliabilitas	42
3.2	Deskripsi Responden.....	43
3.3	Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan (X1)	46
3.3.1	<i>Openness</i>	46
3.3.2	<i>Empathy</i>	53
3.3.3	<i>Supportiveness</i>	55
3.3.4	<i>Possitiveness</i>	58
3.3.5	<i>Equality</i>	62
3.4	Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan (X2)	68
3.4.1	<i>Reliability</i>	68
3.4.2	<i>Responsiveness</i>	74
3.4.3	<i>Assurance</i>	77
3.4.4	<i>Empathy</i>	85
3.4.5	<i>Tangible</i>	89
3.5	Tingkat Kepuasan Pasien (Y).....	94

3.5.1	<i>Product Quality</i>	94
3.5.2	<i>Price</i>	97
3.5.3	<i>Service Quality</i>	100
3.5.4	<i>Emotional Factor</i>	106
3.4.5	<i>Efficiency</i>	111
BAB IV	117
UJI HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	117
4.1	Uji Asumsi Klasik	117
4.1.1	Uji Multikolinearitas	117
4.1.2	Uji Heteroskedastisitas.....	118
4.1.3	Uji Normalitas	119
4.2	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	120
4.2.1	Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan (X1) dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan (Y)	121
4.2.2	Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan (X2) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan (Y) 122	
4.3	Pembahasan	124
4.3.1	Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	124
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	126
BAB V	128
PENUTUP	128
5.1	Simpulan.....	128

5.2	Saran.....	129
5.3	Keterbatasan Penelitian	129
	DAFTAR PUSTAKA	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skor Jawaban	37
Tabel 3. 1.....	47
Tabel 3. 2.....	48
Tabel 3. 3.....	49
Tabel 3. 4.....	50
Tabel 3. 5.....	51
Tabel 3. 6.....	52
Tabel 3. 7.....	53
Tabel 3. 8.....	54
Tabel 3. 9.....	56
Tabel 3. 10.....	57
Tabel 3. 11.....	58
Tabel 3. 12.....	59
Tabel 3. 13.....	60
Tabel 3. 14.....	61
Tabel 3. 15.....	62
Tabel 3. 16.....	63
Tabel 3. 17.....	64
Tabel 3. 18.....	65
Tabel 3. 19.....	66
Tabel 3. 20.....	67
Tabel 3. 21.....	69
Tabel 3. 22.....	70
Tabel 3. 23.....	71
Tabel 3. 24.....	72
Tabel 3. 25\.....	73
Tabel 3. 26.....	74
Tabel 3. 27.....	75
Tabel 3. 28.....	76

Tabel 3. 29.....	77
Tabel 3. 30.....	78
Tabel 3. 31.....	79
Tabel 3. 32.....	80
Tabel 3. 33.....	81
Tabel 3. 34.....	82
Tabel 3. 35.....	83
Tabel 3. 36.....	84
Tabel 3. 37.....	85
Tabel 3. 38.....	86
Tabel 3. 39.....	87
Tabel 3. 40.....	88
Tabel 3. 41.....	89
Tabel 3. 42.....	90
Tabel 3. 43.....	91
Tabel 3. 44.....	92
Tabel 3. 45.....	93
Tabel 3. 46.....	95
Tabel 3. 47.....	96
Tabel 3. 48.....	97
Tabel 3. 49.....	98
Tabel 3. 50.....	99
Tabel 3. 51.....	100
Tabel 3. 52.....	101
Tabel 3. 53.....	102
Tabel 3. 54.....	103
Tabel 3. 55.....	104
Tabel 3. 56.....	105
Tabel 3. 57.....	106
Tabel 3. 58.....	107
Tabel 3. 59.....	108

Tabel 3. 60.....	109
Tabel 3. 61.....	111
Tabel 3. 62.....	112
Tabel 3. 63.....	113
Tabel 3. 64.....	114
Tabel 3. 65.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Survey Awal

Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Reliabilitas

Print Out Hasil Pengolahan Data