

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TIM MEDIS TERHADAP LOYALITAS PELAYANAN PL SAGITA DI PUSKESMAS GARUNG (Studi Kuantitatif pada Pasien Layanan PL Sagita Puskesmas Garung, Wonosobo)

Monic Dionty Putri¹, Muhammad Sufyan Abdurrahman, S.Sos., M.M.²

¹ S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

² Dosen, Ilmu Komunikasi, Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹monicdionty@student.telkomuniversity.ac.id, ²muhammadsufyan@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Dengan pentingnya kesehatan di Indonesia ini, terutama wilayah terpencil, membuat layanan kesehatan terutama puskesmas yang tersebar di tiap daerah, dibutuhkan oleh masyarakat sekitar untuk meningkatkan kesehatan. PL Sagita adalah salah satu layanan yang disediakan oleh Puskesmas Garung Wonosobo. PL sagita mempunyai tujuan untuk menjaga dan meningkatkan gizi balita yang ada di kelurahan desa Garung Wonosobo, agar kesehatan balita ketika tumbuh besar dapat terjaga.

Penelitian ini menggunakan Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) oleh Thibaut dan Kelley TPB. Dengan menggunakan variabel independen yaitu Komunikasi Interpersonal dan variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan sampel jenuh, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 63 orang responden. Hasil penelitian yang diperoleh adalah terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pasien. Besarnya pengaruh variabel Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pasien adalah sebesar 75,2% sedangkan sisanya sebesar 24,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal merupakan faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pasien di Layanan PL Sagita.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Loyalitas Pelanggan, Kesehatan.

Abstract

With the importance of health in Indonesia, especially in remote areas, making health services, known as PUSKESMAS which spread in each region, needed by the surrounding community to improve health. PL Sagita is one of the services provided by Puskesmas Garung Wonosobo. PL Sagitas aims to maintain and improve the nutrition of children under five in the village of Garung Wonosobo, so that the health of children under five when growing up can be maintained. This study uses Social Exchange Theory by Thibaut and Kelley TPB. By using the independent variable, Interpersonal Communication and the dependent variable, Customer Loyalty. Determination of the sample using purposive sampling techniques and saturated samples, the number of samples in this study were 63 respondents. The results obtained are that there is a significant influence on Interpersonal Communication on Patient Loyalty. The magnitude of the influence of Interpersonal Communication variables on Patient Loyalty is 75.2% while the remaining 24.8% is explained by other variables outside this research model. Thus it can be concluded that Interpersonal Communication is the key factor influencing Patient Loyalty in PL Sagita Services.

Keywords: *Interpersonal Communication, Customer Loyalty, Health.*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu hal yang diinginkan oleh semua orang mengingat kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap manusia. Definisi kesehatan menurut Kemenkes yang tertulis dalam UU No. 23 tahun 1992 merupakan keadaan normal dan sejahtera anggota tubuh, sosial dan jiwa pada seseorang untuk dapat melakukan aktifitas tanpa gangguan yang berarti dimana ada kesinambungan antara kesehatan fisik, mental dan sosial seseorang termasuk dalam melakukan interaksi dengan lingkungan, tanpa kesehatan dapat dikatakan tidak ada kesempatan untuk menikmati kehidupan karena kesehatan adalah hal utama yang menunjang aktifitas sehari-hari. Menurut Paune (1983) kesehatan merupakan fungsi yang efektif dari sumber-sumber perawatan diri yang menjamin sebuah tindakan untuk perawatan diri.

Kesehatan tentunya harus dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat, hingga masyarakat pelosok sekalipun. Seperti masyarakat pada kota Wonosobo, walaupun kota Wonosobo menduduki peringkat pertama kabupaten/kota dengan kemiskinan tertinggi di Jawa Tengah (sumber: Databoks Katadata, diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/23/kabupatenkota-di-jawa-tengah-dengan-kemiskinan-tertinggi> pada tanggal 10 Februari 2019 pukul 21.07 WIB)

Pusat Kesehatan yang dapat menjangkau hingga wilayah terpencil adalah Puskesmas. Puskesmas terakreditasi di Wonosobo yang letaknya paling jauh dari kota ialah Puskesmas Garung. Garung adalah sebuah desa yang mayoritas hampir seluruh penduduknya adalah petani, tetapi ironisnya walaupun seluruh penduduknya adalah petani, balita dengan gizi kurang dan gizi buruk kerap ditemui di Puskesmas Garung, penyebab masalah gizi tersebut ialah asupan gizi pada ibu hamil dan balita masih kurang, serta kebiasaan makan makanan instan dan jajan sembarangan. Dengan adanya masalah gizi kurang tersebut, Puskesmas Garung menyediakan inovasi layanan program pemulihan gizi berbasis masyarakat dengan pemanfaatan potensi pangan local, yang dinamakan dengan PL Sagita. Tujuan dari layanan PLSagita adalah meningkatkan status gizi anak balita dan ibu hamil di desa Garung. PL Sagita dirancang dan dilaksanakan dalam kurun waktu satu tahun sehingga dapat terevaluasi dampaknya serta berkelanjutan. Bukti keberlanjutannya adalah program pemulihan gizi berbasis masyarakat yang diwujudkan dengan pondok pemulihan Gizi di Posyandu, yang berfokus pada pemanfaatan bahan pangan local agar anak dan ibu hamil mendapatkan kecukupan gizi melalui pemberian makanan tambahan secara intensif (sumber: website Menpan, diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-pl-sagita-manfaatkan-hasil-pertanian-lokal-untuk-tekan-angkagizi-buruk> pada tanggal 26 November 2019 pukul 04.56 WIB). PL Sagita melaksanakan kegiatannya dengan cara melakukan penyuluhan dan konseling dengan tim Medis Puskesmas Garung yang terdiri dari perawat, bidan, dan ahli gizi. Dengan adanya PL Sagita, diharapkan kesehatan dan gizi balita di desa Garung dapat meningkat, tetapi dengan catatan Tim Medis PL Sagita harus melakukan komunikasi secara terbuka dan baik serta mudah dipahami. Komunikasi yang digunakan antara Tim Medis PL Sagita dengan Pasien adalah Komunikasi Interpersonal. Komunikasi interpersonal didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *“The Interpersonal Communication Book”* sebagai: *“the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback.”* Yang artinya adalah: “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antar dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.” (1989:4). Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam PL Sagita menurut salah satu tim Ahli Gizi PL Sagita, jika tim medis PL Sagita tidak terjun langsung ke desa dan tidak berkomunikasi secara *eye to eye* dengan para pasien, maka kontak batin dan keterikatan antara tim PL Sagita dan ibu balita dirasa kurang sehingga tim PL Sagita tidak bisa memantau prospek dan perkembangan yang terjadi dalam perkembangan gizi balita. Sehingga baik tim Medis PL Sagita dan pasien yang menghadiri penyuluhan harus sama-sama hadir di tempat penyuluhan. Loyalitas adalah hal yang diharapkan dari para pasien PL Sagita, karena dengan adanya loyalitas maka pasien akan terus kembali menggunakan produk jasa tersebut, sehingga gizi balita di desa Garung dapat membaik dan kesehatan dapat tercapai. Loyalitas menurut Supriyatmini (2005 : 41) merupakan kesetiaan customer terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Sehingga kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, teori Komunikasi Interpersonal yang digunakan adalah Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) dari Thibaut dan Kelley. Menyadari bahwa Komunikasi Interpersonal tim medis pada layanan PL Sagita berpengaruh penting terhadap loyalitas pasien untuk meningkatkan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas layanan PLSagita.

2. DASAR TEORI

2.1 Komunikasi Interpersonal

Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *“The Interpersonal Communication Book”* sebagai: *“the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback.”* Yang artinya adalah: “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antar dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.” (1989:4). Menurut De Vito, efektivitas komunikasi interpersonal dibagi menjadi lima, yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*).

2.2 Loyalitas

Oliver (2010) menyatakan loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Boulding (dalam Ali Hasan, 2008:83) mengemukakan bahwa terjadinya loyalitas merek pada konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan terhadap merek tersebut yang terakumulasi secara terus – menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk. Menurut Griffin (2005, p22) jenis loyalitas dibagi menjadi 4, yaitu: tanpa loyalitas, loyalitas yang lemah, loyalitas tersembunyi, dan loyalitas premium.

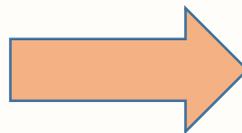
2.3 Kerangka Pemikiran

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tim Medis Terhadap Loyalitas Pelayanan PL Sagita di Puskesmas Garung

Komunikasi Interpersonal

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*empathy*)
3. Dukungan
(*supportiveness*)
4. Sikap Positif
(*Positiveness*)
5. Kesetaraan (*equality*)

(De Vito 1997: 259-264)



Loyalitas Pelanggan

1. Tanpa Loyalitas
2. Loyalitas Lemah
3. Loyalitas Tersembunyi
4. Loyalitas Premium

(Griffin, 2005)

3. Hasil Penelitian

3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan presentasi dan persepsi responden mengenai variabel X (Komunikasi Interpersonal) dan variabel Y (Loyalitas Pasien). Tanggapan responden terhadap variabel Komunikasi Interpersonal menghasilkan persentase sebesar 80,66% Maka variabel Komunikasi Interpersonal berada pada garis kontinum “tinggi”. Untuk variabel Loyalitas Pasien secara keseluruhan menghasilkan persentase sebesar 78,42% yang berarti variabel tersebut berada pada garis kontinum “tinggi”.

3.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel tingkat ketertarikan responden Komunikasi Interpersonal tim Medis PL Sagita (X) terhadap Loyalitas Pasien Layanan PL Sagita (Y) yang dilakukan pada 63 responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.609	1.807		2.248	.028
	KOMUNIKASI INTERPERSONAL	.549	.040	.867	13.594	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PASIEN

Sumber: Olahan Peneliti, 2020.

Sumber: Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi yang didapat yakni: $Y = 3,609 + 0,549X$. Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika Komunikasi Interpersonal (X) bernilai nol atau Loyalitas Pasien (Y) tidak dipengaruhi Komunikasi Interpersonal, maka rata-rata Loyalitas Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal sebesar 3,609. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel Komunikasi Interpersonal meningkat sebesar satu persen, maka Loyalitas Pasien akan meningkat sebesar 0,549.

3.3 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Loyalitas Pasien, digunakan analisis korelasi pearson. Analisis korelasi pearson digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.752	.748	1.83283

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL

b. Dependent Variable: LOYALITAS PASIEN

Sumber: Olahan Peneliti, 2020.

Sumber: Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,867 (positif), yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pasien. Berikut adalah pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2011:183)

3.4 Uji Hipotesis

Pengujian data melalui Uji- t bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara variabel penelitian dengan uji hipotesis. Pada penelitian ini, akan diuji apakah variabel Komunikasi Interpersonal (X) dapat mempengaruhi variabel Loyalitas Pasien (Y). Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini diuji menggunakan UjiT. Untuk menentukan apabila variabel X mempengaruhi variabel Y maka dilakukan pengujian menggunakan metode statistik “uji t” (Sudjana, 2001:62)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.609	1.607		2.246	.028
	KOMUNIKASI INTERPERSONAL	.549	.040	.867	13.594	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PASIEN

Sumber: Olahan Peneliti, 2020.

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diperoleh nilai thitung sebesar 13,594 > dari t tabel yang diperoleh sebesar 1.669 dengan tingkat signifikan sebesar 0,028 < 0,05, maka dapat diputuskan untuk H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya, terdapat pengaruh Komunikasi Interpersonal pada Tim Medis PL Sagita yang signifikan terhadap Loyalitas Layanan PL Sagita.

3.5 Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Customer Experience pada event Urban Village 2018 terhadap Brand Image Universitas Telkom, ditunjukkan oleh koefisien determinasi (r²) dengan rumus sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.752	.748	1.83263

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL

b. Dependent Variable: LOYALITAS PASIEN

Sumber: Olahan Peneliti, 2020.

Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat hasil sebesar 75,2%. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal Tim Medis PL Sagita memberikan pengaruh sebesar 75,2% terhadap Loyalitas Pasien PL Sagita, sedangkan sisanya 24,8% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dengan judul Pengaruh Komunikasi Intepersonal Tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Layanan PL Sagita, dengan responden yang berjumlah 63 ibu balita yang mengikuti penyuluhan PL Sagita, memberikan simpulan sebagai hasil dari penelitian.

Melalui identifikasi masalah yang diajukan, maka pengolahan data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh hasil bahwa rata-rata total skor dari sub-sub variabel Komunikasi Interpersonal berada pada kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh tim medis PL Sagita dapat dikategorikan baik dan sudah diakui oleh pasien yang hadir pada penyuluhan PL Sagita.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel Loyalitas Pasien diperoleh hasil bahwa rata-rata total skor dari sub-sub variabel Loyalitas Pasien berada pada kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebelum mengambil keputusan untuk loyal terus menghadiri penyuluhan PL Sagita, pasien melakukan pengamatan terlebih dahulu dan didalam penelitian ini hal yang menjadi pertimbangan adalah Komunikasi Interpersonal yang terjadi
3. Terdapat hubungan kuat dan positif antara Komunikasi Interpersonal tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Pasien Layanan PL Sagita
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Pasien layanan PL Sagita. Hal ini terbukti dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t. karena nilai *t*_{hitung} (13,594) > dari *t*_{tabel} (1,669)

Daftar Pustaka Buku:

Werner J. Severin & James W. Tankard, JR. 2009. *Teori Komunikasi Sejarah, Metode, & Terapan di Dalam Media Massa, Edisi ke-5*. Jakarta: Kencana.

Zainal Abidin, Yusuf. 2015. *Manajemen Komunikasi Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia

Daryanto. 2012. *Ilmu Komunikasi 1*. Bandung: Satu Nusa

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta

Jurnal:

Reni Novita Sari; Arie Prasetyo. 2017. *Proses Komunikasi Interpersonal Penyuluh dan Ibu Rumah Tangga Dalam Kegiatan Penyuluhan Program Keluarga Berencana*. Jurnal. Bandung: Universitas Telkom

Adigwe, Patrick., Okoro, Ephraim. 2016. *Human Communication and Effective Interpersonal Relationships: An Analysis of Client Counseling and Emotion Stability*.

Orebiyi, A., Orebiyi T. P. 2011. *The Influence of Interpersonal Communication on Secondary School Teachers' Job Satisfaction and Commitment in Kogistate, Nigeria*. Jurnal. Nigeria

Skripsi:

Deassy Ratna Juvita Sari. 2016. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Care Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Orthopaedi Purwokerto*. Skripsi. Bandung: Telkom University

Miftah Rizki Putri Pambayun. 2019. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Konsumen Sekutu Kopi*. Skripsi. Bandung: Telkom University

Sari, Yuniar Rantika. 2017. *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Bandung: Universitas Pasundan

Adhimaaulana, Raden Kiblat. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Culture Barbershop Ujung Berung Bandung*. Skripsi. Bandung: Telkom University

Surat Kabar Online:

Sulaiman, Muhammad Reza. 2015, 18 Nov. "Tahun Ini Ada 10 Puskesmas Yang Lolos Akreditasi Kemenkes". Diakses dari <https://health.detik.com/>

Website:

Katadata, Databoks. Data Kabupaten dengan Kemiskinan Tertinggi di Jawa Tengah. Dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/23/kabupatenkota-di-jawa-tengah-dengan-kemiskinan-tertinggi> pada tanggal 10 Februari 2019 pukul 21.07 WIB

Youtube. Inovasi Pelayanan Publik Puskesmas Garung. Dari <https://www.youtube.com/watch?v=pkB6ihpqiFA> pada 23 Desember 2018 pukul 16.38 WIB

Kesehatan, Departemen. Hampir 50% Puskesmas Sudah Terakreditasi. Dari <http://www.depkes.go.id/article/view/18021500002/menkes-hampir-50-puskesmas-sudah-terakreditasi.html> pada tanggal 5 Januari 2019 pukul 04.25 WIB

Kesehatan, Mutu Pelayanan. Akreditasi Puskesmas. Dari <https://www.mutupelayanankesehatan.net/index.php/component/content/article/1929-cop-akreditasi-puskesmas> pada tanggal 23 Desember 2018 pukul 16.03 WIB)

