

Efektivitas Health Literacy-Sensitive Communication (HL-COM) pada Kepuasan Pasien dengan Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Eksekutif

Oleh:

Meilisa Fani Herdiati,

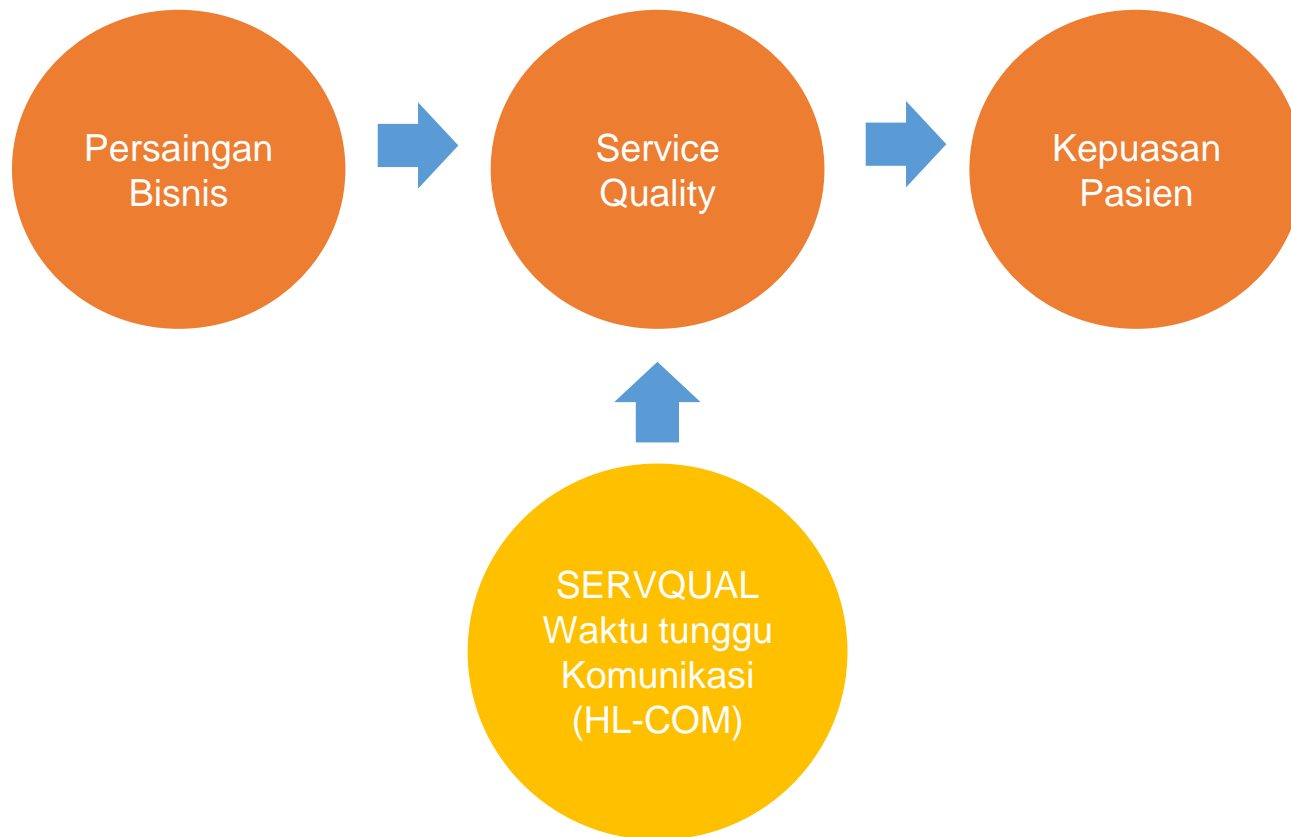
Hadiyah Fitriyah

Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2023

Pendahuluan



- Menunggu dalam waktu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.
- Namun, di lain sisi, bagi pasien yang senang terhadap cara komunikasi dokter, waktu tunggu yang lama bukan menjadi masalah dan mereka tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien?
2. Apakah komunikasi memoderasi hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien?

Metode

- Metode : kuantitatif
- Periode pengambilan data : Juli 2023
- Populasi : pasien yang berkunjung di unit rawat jalan eksekutif RS Z
- Sampel : 120 pasien
- Teknik sampling : accidental sampling
- Variabel : Waktu tunggu, HL-COM, Kepuasan pasien
- Instrumen : Kertas kerja waktu tunggu berdasarkan billing system, Kuesioner HL-COM oleh Ernstmann (2017), Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017
- Analisis data : PLS-SEM dengan SmartPLS

Hasil

Waktu Tunggu

No	Kategori Waktu Tunggu	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<30	29	24,17
2	31-60	30	25,00
3	61-90	53	44,17
4	>90	8	6,67

HL-COM

No	Kategori HL-COM	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Tidak baik	0	0
2	Cukup baik	2	1,667
3	Baik	47	39,17
4	Sangat baik	71	59,17

Kepuasan Pasien

No	Kategori Kepuasan Pasien	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Tidak puas	0	0
2	Cukup puas	3	2,5
3	Puas	41	34,17
4	Sangat puas	76	63,33

Hasil

Pengujian Outer Model

Uji Validitas

- convergent validity yang dilihat dari nilai outer loading
- discriminant validity yang dilihat dari nilai cross loading dan AVE

Uji Reliabilitas

dilihat dari nilai cronbach's alpha, composite reliability, dan collinearity statistics (VIF)

Hasil

Outer Loading

Nilai *outer loadings* dari semua indikator > 0,7 sehingga indikator-indikator dalam variabel tersebut memenuhi syarat *convergent validity* dalam kategori baik

Indikator	HL-COM	Kepuasan Pasien	Moderating Effect 1	Waktu Tunggu
HLC1	0.851			
HLC2	0.839			
HLC3	0.851			
HLC4	0.828			
HLC5	0.884			
HLC6	0.834			
HLC7	0.840			
HLC8	0.785			
HLC9	0.845			
KP1		0.854		
KP10		0.856		
KP11		0.844		
KP12		0.806		
KP13		0.833		
KP14		0.848		
KP2		0.833		
KP3		0.829		
KP4		0.819		
KP5		0.839		
KP6		0.820		
KP7		0.828		
KP8		0.864		
KP9		0.860		
WT1				1
Waktu Tunggu * HL-COM			0.741	

Hasil

Cross Loading

Nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya. Artinya indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing

Indikator	HL-COM	Kepuasan Pasien	Moderating Effect 1	Waktu Tunggu
HLC1	0.851	0.578	0.141	-0.490
HLC2	0.839	0.712	-0.026	-0.64
HLC3	0.851	0.561	0.141	-0.554
HLC4	0.828	0.457	0.068	-0.440
HLC5	0.884	0.664	0.010	-0.697
HLC6	0.834	0.495	0.09	-0.426
HLC7	0.840	0.435	0.178	-0.421
HLC8	0.785	0.566	0.167	-0.441
HLC9	0.845	0.507	0.184	-0.467
KP1	0.642	0.854	-0.036	-0.543
KP10	0.651	0.856	0.041	-0.570
KP11	0.657	0.844	-0.083	-0.699
KP12	0.383	0.806	0.097	-0.326
KP13	0.52	0.833	0.171	-0.313
KP14	0.525	0.848	0.204	-0.419
KP2	0.687	0.833	0.071	-0.495
KP3	0.402	0.829	0.023	-0.370
KP4	0.362	0.819	0.018	-0.48
KP5	0.633	0.839	-0.096	-0.587
KP6	0.430	0.820	0.125	-0.381
KP7	0.451	0.828	0.053	-0.407
KP8	0.670	0.864	0.088	-0.537
KP9	0.600	0.860	0.129	-0.493
WT1	-0.620	-0.585	0.436	1
Waktu Tunggu * HL-COM	0.117	0.059	1	0.436

Hasil

AVE

Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE di atas 0,5.

AVE pada masing-masing variabel > 0,5 sehingga dapat dikatakan indikator memiliki *discriminant validity* yang baik

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
HL-COM	0.948	0.956	0.956	0.705
Kepuasan Pasien	0.968	0.975	0.971	0.703
Moderating Effect 1	1	1	1	1
Waktu Tunggu	1	1	1	1

Cronbach's Alpha

Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha di atas 0,70.

Nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,70 sehingga instrumen dapat dikatakan reliabel.

Composite Reliability

Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai Composite Reliability di atas 0,70.

Nilai *composite reliability* lebih dari 0,70 sehingga instrumen dapat dikatakan reliabel.

Hasil

VIF

Jika Nilai VIF < 5 → tidak ada *collinearity*.

Jika nilai VIF > 5 → ada *collinearity*.

Tidak ada *collinearity* karena semua indikator memiliki nilai VIF < 5 .

Indikator	VIF
HLC1	3.435
HLC2	3.149
HLC3	3.498
HLC4	2.971
HLC5	4.132
HLC6	3.337
HLC7	3.96
HLC8	2.262
HLC9	3.262
KP1	4.323
KP10	3.907
KP11	4.289
KP12	4.456
KP13	4.439
KP14	4.146
KP2	3.571
KP3	3.73
KP4	4.276
KP5	4.514
KP6	3.741
KP7	3.431
KP8	4.082
KP9	3.894
WT1	1
Waktu Tunggu * HL-COM	1

Hasil

Pengujian Inner Model

Coefficient Determination dilihat dari nilai R-Square
Predictive Relevance dilihat dari nilai Q-Square
Goodness of Fit

Hasil

Variabel Dependen	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0.524	0.511

R-Square

> 0,67 → kategori **baik**

0,33–0,67 → kategori **sedang**

0,19–0,33 → kategori **lemah**

< 0,19 → kategori **rendah**

R-Square sebesar 0,524 berarti pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen tergolong sedang.

Hasil

Q-Square

Nilai Q-Square $> 0 \rightarrow$ model mempunyai nilai *predictive relevance*.

Nilai Q-Square $< 0 \rightarrow$ model kurang atau tidak memiliki *predictive relevance*

Nilai Q-Square adalah 0,326. Model tersebut sudah memenuhi relevansi prediktif di mana model sudah direkonstruksi dengan baik.

Variabel	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
HL-COM	1080	1080	
Kepuasan Pasien	1680	1132.483	0.326
Moderating Effect 1	120	120	
Waktu Tunggu	120	120	

Hasil

Goodness of Fit

Semakin besar nilai GoF maka penggambaran model semakin sesuai.

Kategori nilai GoF menurut Sarwono terbagi menjadi tiga, yaitu 0,1 (lemah), 0,25 (moderat), dan 0,36 (besar)

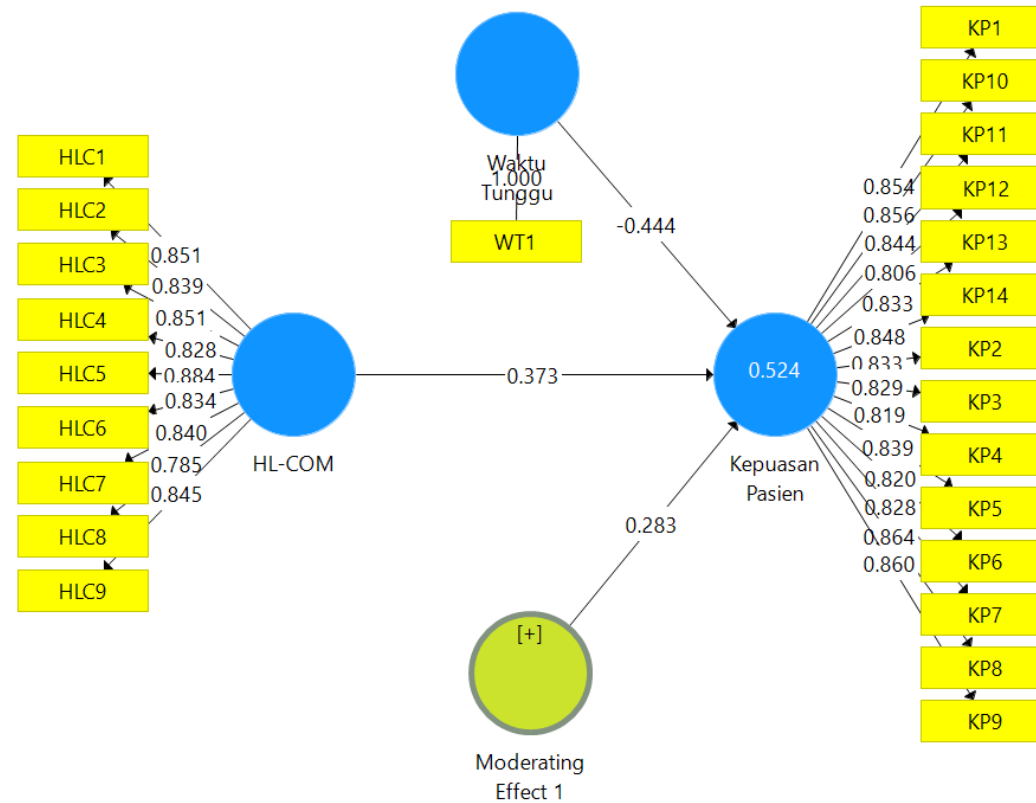
Berdasarkan hasil perhitungan, nilai GoF = 0,517 yang masuk dalam kategori besar. *Outer model* dan *inner model* pada penelitian ini layak dan valid.

Variabel	Communality (Com)	\overline{Com}
HL-COM	0.627	0.819
Kepuasan Pasien	0.648	
Moderating Effect 1	1	
Waktu Tunggu	1	

$$\begin{aligned} GoF &= \sqrt{\overline{Com} \times R\text{ Square}} \\ &= \sqrt{0.819 \times 0.326} \\ &= \sqrt{0.270} \\ &= 0.517 \end{aligned}$$

Hasil

Model Struktur Penelitian Berdasarkan Analisis PLS-SEM



Hasil

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas.

Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai t-statistics $> 1,96$ dan p-values $< 0,05$.

Nilai *original sample* yang mendekati +1 mengindikasikan hubungan yang positif, sedangkan nilai yang mendekati -1 mengindikasikan hubungan yang negatif.

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Waktu Tunggu ->Kepuasan Pasien	-0.444	-0.44	0.1	4.447	0.000	Negatif signifikan
Moderating Effect 1 -> Kepuasan Pasien	0.283	0.288	0.102	2.771	0.006	Positif signifikan

Pembahasan

Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien

Waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien secara negatif dan signifikan. Artinya, semakin pendek waktu tunggu, kepuasan pasien akan semakin besar.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Alarcon-Ruiz et al., Lestari et al., Nurfadillah dan Setiatin, Al-Harajin et al., Zakare-Fagbamila et al., Löflath et al., dan Viotti, et al.

Beberapa faktor yang menyebabkan pasien puas terhadap waktu tunggu :

- Diberlakukannya pendaftaran secara online
- Digitalisasi pada proses administrasi khususnya tentang rekam medis pasien
- Dibukanya kembali pelayanan sore hingga malam hari
- Komitmen manajemen untuk menciptakan suasana nyaman pada ruang tunggu

Pembahasan

Efek HL-COM terhadap kepuasan pasien dengan waktu tunggu

HL-COM memoderasi hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Artinya, HL-COM mampu memperlemah atau memperkuat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee et al, bahwa di antara pasien yang mengalami HL-COM tinggi, hubungan negatif antara waktu tunggu yang dirasakan dan kepuasan menjadi menurun. Pada pasien dengan waktu tunggu yang lama, HL-COM dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Temuan Penting Penelitian

Berbagai upaya untuk mengurangi waktu tunggu telah dilakukan terutama dalam perubahan alur pelayanan, namun hanya sedikit studi yang meneliti potensi pengaruh moderasi dari interaksi pasien dengan penyedia layanan kesehatan.

Penelitian ini mencoba memperkenalkan pengukuran komunikasi berorientasi literasi kesehatan yang komprehensif dan tervalidasi (HL-COM) untuk mengatasi kesenjangan ini, menemukan korelasi yang kuat antara penilaian komunikasi dan kepuasan pasien.

Bagi sebagian pasien, kemampuan mereka dalam memahami informasi kesehatan sangat penting dan lebih berarti daripada ketidakpuasan mereka terhadap waktu tunggu. Hal ini yang menyebabkan pasien merasa sangat puas meskipun harus menunggu.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit untuk mengambil keputusan yang tepat dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan memenangkan persaingan bisnis rumah sakit di Indonesia.

Dalam bidang keilmuan, diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut dengan variabel yang lebih beragam.

Referensi

- [1] A. , Parasuraman, Ziethaml, and & B. L. V., "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 62, no. 1, 1985.
- [2] Z. Anbari, M. Mohammadi, and M. Taheri, "Measurement of quality of hospital services via SERVQUAL model," *Life Sci J*, vol. 11, no. SPEC. ISSUE 6, 2014.
- [3] H. S. Al-Neyadi, S. Abdallah, and M. Malik, "Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL," *Int J Healthc Manag*, vol. 11, no. 2, 2018, doi: 10.1080/20479700.2016.1266804.
- [4] Sudirman, A. Yani, and L. A. R. Putri, "The quality of service at hospital based on servqual approach," *Indian J Public Health Res Dev*, vol. 10, no. 8, 2019, doi: 10.5958/0976-5506.2019.02186.7.
- [5] M. Pekaya, Ö. Pulat İmamoğlu, and H. Koca, "Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital," *Int J Healthc Manag*, vol. 12, no. 4, 2019, doi: 10.1080/20479700.2017.1389474.
- [6] Đ. O. Došen, V. Škare, V. Cerfalvi, Ž. Benceković, and T. Komarac, "Assessment of the quality of public hospital healthcare services by using SERVQUAL," *Acta Clin Croat*, vol. 59, no. 2, 2020, doi: 10.20471/acc.2020.59.02.12.
- [7] R. Krishnamurthy, D. T. M. B. Mr. A. K. SivaKumar, and Dr. P. Sellamuthu, "Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: Application Of Servqual Model," *International Journal of Business and Management*, vol. 5, no. 4, 2010, doi: 10.5539/ijbm.v5n4p117.
- [8] A. Afthanorhan, Z. Awang, N. Rashid, H. Foziah, and P. L. Ghazali, "Assessing the effects of service quality on customer satisfaction," *Management Science Letters*, vol. 9, no. 1, 2019, doi: 10.5267/j.msl.2018.11.004.
- [9] S. Ramadhaniati, E. Susanti, A. Wiwaha, and I. Wahyuning Tyas, "Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction," *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, vol. 1, no. 1, 2020, doi: 10.52238/ideb.v1i1.20.
- [10] A. Praharjo, "The Effect Of Service Quality On Satisfaction And Loyalty Visitors At Sengkaling Recreational Park," *Manajemen Bisnis*, vol. 10, no. 1, 2020, doi: 10.22219/jmb.v10i1.12091.
- [11] S. Zygarijs, Z. Hameed, M. Ayidh Alsubaie, and S. Ur Rehman, "Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry," *Front Psychol*, vol. 13, 2022, doi: 10.3389/fpsyg.2022.842141.
- [12] C. C. Thiedke, "What do we really know about patient satisfaction?," *Family Practice Management*, vol. 14, no. 1, 2007.
- [13] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017," *JDIH BPK*, May 16, 2017.
- [14] A. Dutka, "AMA Handbook for Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, vol. 31, no. 3, 1994, doi: 10.2307/3152232.
- [15] S. A. Cosma, M. Bota, C. Fleşeriu, C. Morgovan, M. Văleanu, and D. Cosma, "Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system," *Sustainability (Switzerland)*, vol. 12, no. 4, 2020, doi: 10.3390/su12041612.

Referensi

- [16] A. Owaidh *et al.*, "Patients' Satisfaction with Health Care Services in Southern Saudi Arabia," *Egypt J Hosp Med*, vol. 72, no. 1, 2018.
- [17] R. S. Al-Harajin, S. A. Al-Subaie, and A. G. Elzubair, "The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia," *J Family Community Med*, vol. 26, no. 1, 2019, doi: 10.4103/jfcm.JFCM_14_18.
- [18] V. Löflath, E. M. Hau, D. Garcia, S. Berger, and R. Löllgen, "Parental satisfaction with waiting time in a Swiss tertiary paediatric emergency department," *Emergency Medicine Journal*, vol. 38, no. 8, 2021, doi: 10.1136/emered-2019-208616.
- [19] R. T. Zakare-Fagbamila, C. Park, W. Dickson, T. Z. Cheng, and O. N. Gottfried, "The true penalty of the waiting room: The role of wait time in patient satisfaction in a busy spine practice," in *Journal of Neurosurgery: Spine*, 2020. doi: 10.3171/2019.12.SPINE191257.
- [20] C. A. Alarcon-Ruiz, P. Heredia, and A. Taype-Rondan, "Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities," *BMC Health Serv Res*, vol. 19, no. 1, 2019, doi: 10.1186/s12913-019-4288-6.
- [21] H. H. Sianturi, Y. H. Hadiwiarjo, and A. Anisah, "Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta," *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, vol. 12, no. 3, 2020, doi: 10.52022/jikm.v12i3.84.
- [22] A. I. Munawwaroh and F. Indrawati, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep," *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, vol. 2, no. 3, pp. 268–277, Nov. 2022.
- [23] S. Toga-Sato *et al.*, "Impact of actual waiting time and perceived waiting time on treatment satisfaction in patients receiving outpatient diabetes care," *Diabetol Int*, vol. 12, no. 3, 2021, doi: 10.1007/s13340-020-00486-y.
- [24] N. Laeliah and H. Subekti, "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu," *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 1, no. 2, 2017, doi: 10.22146/jkesvo.27576.
- [25] D. H. Sakti *et al.*, "Patients' Satisfaction with Ophthalmology Clinic Services in a Public Teaching Hospital," *Patient Prefer Adherence*, vol. 16, 2022, doi: 10.2147/PPA.S347394.
- [26] M. Makahiking, F. R. R. Maramis, and A. A. Rumayar, "Hubungan Antara Komunikasi Dokter-pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kota Bitung," *Jurnal KESMAS*, vol. 9, no. 4, 2020.
- [27] A. M. Burgener, "Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction," *Health Care Manager*, vol. 39, no. 3, 2020, doi: 10.1097/HCM.0000000000000298.
- [28] T. A. Larasati, "Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer," *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, vol. 3, no. 1, 2019.
- [29] N. Ernstmann, S. Halbach, C. Kowalski, H. Pfaff, and L. Ansmann, "Measuring attributes of health literate health care organizations from the patients' perspective: Development and validation of a questionnaire to assess health literacy-sensitive communication (HL-COM)," *Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes*, vol. 121, 2017, doi: 10.1016/j.zefq.2016.12.008.
- [30] K. Sørensen *et al.*, "(HLS-EU) Consortium Health Literacy Project European. Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models Article," *Fam Med*, vol. 12, no. 80, 2012.

Referensi

- [31] S. Lee, S. E. Groß, H. Pfaff, and A. Dresen, "Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: An analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay," *Patient Educ Couns*, vol. 103, no. 4, 2020, doi: 10.1016/j.pec.2019.11.018.
- [32] Soekidjo Notoatmodjo, *Metodolgi Penelitian Kesehatan*, vol. 1. 2010.
- [33] I. Ghozali and H. Latan, "Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris," *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*, 2015.
- [34] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9," *Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. Variabel Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, vol. 23 (2), no. 1470, 2018.
- [35] W. Chin, "The Partial Least Squares Approach to SEM chapter," *Modern Methods for Business Research*, 1998.
- [36] J. Sarwono, "Mengenal Pls-Sem," *Jurnal Dampak Pada nilai tukar*, 2015.
- [37] D. Dwi Lestari, S. Khodijah Parinduri, and R. Fatimah, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019," *PROMOTOR*, vol. 3, no. 3, 2020, doi: 10.32832/pro.v3i3.4172.
- [38] A. Nurfadillah and S. Setiatin, "Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung," *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 1, no. 9, 2021, doi: 10.36418/cerdika.v1i9.194.
- [39] S. Viotti *et al.*, "The buffering effect of humanity of care in the relationship between patient satisfaction and waiting time: A cross-sectional study in an emergency department," *Int J Environ Res Public Health*, vol. 17, no. 8, 2020, doi: 10.3390/ijerph17082939.
- [40] S. Apriliyani, "Penggunaan Rekam Medis Elektronik Guna Menunjang Efektivitas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Klinik dr. Ranny," *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 1, no. 10, 2021, doi: 10.36418/cerdika.v1i10.209.
- [41] H. Yaribeygi, Y. Panahi, H. Sahraei, T. P. Johnston, and A. Sahebkar, "The impact of stress on body function: A review," *EXCLI Journal*, vol. 16. 2017. doi: 10.17179/excli2017-480.
- [42] T. A. Larasati, "Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer Patient Centered Communication in Primary Care," *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, vol. 3, no. 1, 2019.
- [43] A. Belasen and A. T. Belasen, "Doctor-patient communication: a review and a rationale for using an assessment framework," *J Health Organ Manag*, vol. 32, no. 7, 2018, doi: 10.1108/JHOM-10-2017-0262.

