Pengaruh pesan edukasi kesehatan terhadap citra Rumah Sakit

Alfi Fauzia Hakim*, Madinatul Munawaroh, Nadia Ushfuri Amini, Bilqis Annisa, Anti Restiani Febrianti

Universitas Bhakti Kencana
Korespondensi Penulis: Alfi Fauzia Hakim. *E-mail: alfi.fauziah@bku.ac.id

Abstract

Background: *Providing educational messages by health workers to patients and their families is a form of service provided by the hospital where the patient is treated and gets treatment. The quality of health services is currently getting high demands from people who are increasingly aware of health. Good service quality affects the high level of satisfaction of patients and their families as a public audience. This will also affect the image that is formed about the hospital.*
Purpose: *To determine the effect of health education messages on the image of the Hospital institution.*
Methods: *The method used is quantitative, with an explanatory survey approach.*
Results: *The results of this study show that the results of the validity test on all questions in the questionnaire are valid, the results of the reliability test of the questionnaire state that they are reliable. The effect of giving health education messages in the form of tips directly on the image has a greater value, namely 11.4%, compared to information processing, both the central route, which is 4.5% and the peripheral route, which is 0.2%.*
Conclusion: *There is an influence on health education messages in the form of tips on the image of Hospital institutions in Bandung Regency, West Java, both directly and through information processing, but it is very small and not significant.*

Keywords: Educational Messages; Health Workers; Image of Institutions; Services; Hospitals.

Pendahuluan: Pemberian pesan-pesan edukasi oleh tenaga kesehatan kepada pasien dan keluarga pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan rumah sakit tempat pasien tersebut berobat dan mendapatkan tindakan. Kualitas pelayanan kesehatan saat ini mendapatkan tuntutan yang tinggi dari masyarakat yang semakin sadar akan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh pada tingginya tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien sebagai publik khalayak. Hal ini akan berpengaruh juga pada citra yang terbentuk mengenai rumah sakit tersebut.
Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh pesan edukasi kesehatan terhadap citra lembaga Rumah Sakit.
Metode: Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pendekatan survei eksplanatori.
Hasil: Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa hasil uji validitas pada semua butir pertanyaan dalam kuesioner valid, hasil uji reliabilitas kuesioner menyatakan reliabel. Pengaruh pemberian pesan edukasi kesehatan berupa tips secara langsung terhadap citra memiliki nilai lebih besar, yaitu 11,4%, dibandingkan melalui pemrosesan informasi, baik jalur sentral yaitu 4,5% maupun jalur periferal yaitu 0,2%.
Simpulan: Terdapat pengaruh pada pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit di Kabupaten Bandung, Jawa Barat, baik secara langsung maupun melalui pemrosesan informasi, namun sangat kecil dan tidak signifikan.

Kata Kunci: Pesan Edukasi; Tenaga Kesehatan; Citra Lembaga; Pelayanan; Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mendapatkan banyak perhatian dari masyarakat, khususnya selama beberapa tahun terakhir. Hal ini dikarenakan masyarakat menjadi lebih peduli terhadap kesehatan dan lebih sering menggunakan fasilitas kesehatan. Sehingga tuntutan profesionalitas terhadap pelayanan kesehatan menjadi semakin tinggi (Mulyana & Hilmawan, 2021).

Bentuk pelayanan kesehatan tidak hanya yang terlihat (*tangible*), seperti luas ruangan, pencahayaan di dalam ruangan, fasilitas yang tersedia, penampilan fisik para tenaga kesehatan, dan sebagainya. Namun juga mencakup hal yang tak terlihat secara kasat mata (*intangible*), seperti cara berbicara, pemberian pemahaman, hingga pemberian pesan-pesan edukasi, baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Bentuk pelayanan yang berkualitas tentu akan membuat

nyaman dan memuaskan pasien, sehingga kesembuhan pasien akan dicapai dengan lebih mudah. Khususnya bagi pasien yang harus mendapatkan tindakan operasi untuk kesembuhan dari sakit yang dideritanya, atau pasien dalam masa perianestesi. Karena pesan edukasi kesehatan yang diberikan lebih khusus untuk kesembuhan penyakit, luka operasi, hingga mental.

Hasil penelitian Walukow dkk., menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan pada citra perusahaan (Walukow dkk., 2021). Sehingga pesan edukasi yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien, yang merupakan salah satu pelayanan dari fasilitas kesehatan, dapat menjadi salah satu faktor pengaruh pada pembentukan citra di benak publik khalayak, khususnya pasien perianestesi dan keluarganya.

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya *public relations* kesehatan. Di mana hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dilanjutkan pada penelitian berikutnya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips yang diberikan tenaga kesehatan Rumah Sakit terhadap citra lembaga tersebut.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian ini berusaha mencari hubungan pengaruh antar variabel yang diteliti, dengan pola pikir deduktif. Untuk memecahkan masalah pada rumusan masalah, pola pikir deduktif berangkat dari sebuah teori yang bersifat umum, kemudian dibuat hipotesis-hipotesis yang lebih spesifik pada masalah penelitian (Nurdin & Hartati, 2019). Untuk mengukur tingkat pengaruh antar variabel yang diteliti, memerlukan perhitungan statistik. Serta hasil dari penelitian merupakan gambaran dari hubungan antar variabel, yang menjadi ciri khas dari metode penelitian kuantitatif (Ardianto, 2014).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei eksplanatori. Pendekatan ini mengasumsikan hubungan pengaruh yang terjadi antara variabel independen (bebas/pengaruh) terhadap variabel dependen (terikat/terpengaruh), dengan pengumpulan data secara survei, berupa penyebaran angket pada responden yang telah ditentukan (Ardianto, 2014).

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan tindakan operasi, atau dalam masa perianestesi, di salah satu Rumah Sakit yang terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* (Nurdin & Hartati, 2019), dengan kuota sebanyak 60 responden.

Variabel dalam penelitian ini ada 3, yaitu: Pesan edukasi kesehatan sebagai variabel bebas (variable X); Citra lembaga sebagai variabel terikat (variable Y); dan Pemrosesan informasi sebagai variabel antara (variable Z). Sesuai dengan teori yang digunakan, yaitu *Elaboration Likelihood Model* (ELM) atau Model Kemungkinan Elaborasi. Teori ini mengemukakan bahwa ada dua jalur atau cara seseorang dalam memproses pesan atau informasi yang diterimanya, yaitu jalur sentral dan jalur periferal, sehingga dapat mempengaruhi perubahan sikap hingga perilaku. Jalur sentral digunakan ketika seseorang memproses informasi dengan pemikiran kritis, sehingga perubahan sikap dan perilaku bersifat permanen. Sedangkan jalur periferal digunakan ketika seseorang memproses informasi dengan pemikiran yang kurang atau tidak kritis, sehingga perubahan sikap dan perilaku bersifat sementara (Morissan, 2021).

Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) (Sugiyono, 2021). Di mana dalam penelitian ini ada 2 jalur, yaitu jalur sentral dan jalur periferal yang dapat digunakan dalam memproses pesan edukasi kesehatan. Sehingga melalui analisis jalur ini, dapat diketahui jalur mana yang paling tepat untuk pesan edukasi kesehatan dan dapat mempengaruhi citra lembaga tersebut di benak pasien perianestesi sebagai publik sasaran. Analisis data ini dilakukan dengan cara: Pembuatan diagram jalur, menghitung koefisien jalur, dan pengujian model.

Dalam penelitian ini, pengolahan data statistik dalam analisis data dilakukan menggunakan *software* SPSS.

Alfi Fauzia Hakim*, Madinatul Munawaroh, Nadia Ushfuri Amini, Bilqis Annisa, Anti Restiani Febrianti

Universitas Bhakti Kencana
Korespondensi Penulis: Alfi Fauzia Hakim. *E-mail: alfi.fauziah@bku.ac.id

HASIL

Tabel 1. Analisa Uji Pengaruh Pesan Edukasi Kesehatan (Tips) Terhadap Citra Lembaga

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.177	6.846		3.093	.003
X1 (Tips)	.496	.592	.114	.837	.406

Dependent Variable: Y Citra Lembaga Rumah Sakit X

Berdasarkan tabel 1, diketahui besarnya pengaruh variabel tips terhadap citra lembaga sebesar 0,114 atau 11,4% (*Beta* 0,114), dengan nilai signifikansi sebesar 0,406 > 0,05. Maka disimpulkan bahwa pesan edukasi kesehatan berupa tips secara langsung berpengaruh terhadap citra lembaga Rumah Sakit X, namun tidak signifikan.

Tabel 2. Analisa Uji Pengaruh Pesan Edukasi Kesehatan (Tips) Terhadap Citra Lembaga Melalui Z1 (Jalur Sentral)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.050	6.350		3.157	.003
X1 (Tips)	.495	.549	.114	.902	.371
Z1 Jalur Sentral (Pemikiran Kritis)	1.742	.543	.402	3.207	.002

Dependent Variable: Y Citra Lembaga Rumah Sakit X

Berdasarkan Tabel 2, diketahui besarnya pengaruh variabel tips terhadap jalur sentral (pemikiran kritis) sebesar 0,114 atau 11,4% (*Beta* 0,114), dengan nilai signifikansi sebesar 0,371 > 0,05. Maka disimpulkan bahwa pesan edukasi kesehatan berupa tips berpengaruh terhadap jalur sentral (pemikiran kritis), namun tidak signifikan. Kemudian, besarnya pengaruh variabel jalur sentral (pemikiran kritis) terhadap citra lembaga sebesar 0,402 atau 40,2% (*Beta* 0,402), dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05. Maka disimpulkan bahwa jalur sentral (pemikiran kritis) berpengaruh terhadap citra lembaga Rumah Sakit X secara signifikan.

Untuk melihat pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X melalui jalur sentral (pemikiran kritis), dapat dihitung dengan cara perkalian antara nilai *Beta* tips terhadap jalur sentral (pemikiran kritis) dengan nilai *Beta* jalur sentral (pemikiran kritis) terhadap citra lembaga, yaitu 0,114 x 0,402 = 0,045 atau 4,5%. Artinya bahwa pengaruh melalui jalur sentral (pemikiran kritis) lebih kecil di bandingkan dengan pengaruh langsung, sehingga pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X melalui jalur sentral (pemikiran kritis) tidak signifikan.

Alfi Fauzia Hakim*, Madinatul Munawaroh, Nadia Ushfuri Amini, Bilqis Annisa, Anti Restiani Febrianti

Universitas Bhakti Kencana
Korespondensi Penulis: Alfi Fauzia Hakim. *E-mail: alfi.fauziah@bku.ac.id

Tabel 3. Analisa Uji Pengaruh Pesan Edukasi (Tips) Terhadap Citra Lembaga Melalui Z2 (Jalur Periferal)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.683	6.433		3.371	.001
X1 (Tips)	.306	.560	.071	.546	.587
Z2 Jalur Periferal (Pemikiran Kurang Kritis)	1.014	.348	.310	2.910	.005

Dependent Variable: Y Citra Lembaga Rumah Sakit X

Berdasarkan Tabel 3, diketahui besarnya pengaruh variabel tips terhadap jalur periferal (pemikiran kurang kritis) sebesar 0,071 atau 7,1% (*Beta* 0,071), dengan nilai signifikansi sebesar 0,587 > 0,05. Maka disimpulkan bahwa pesan edukasi kesehatan berupa tips berpengaruh terhadap jalur periferal (pemikiran kurang kritis), namun tidak signifikan. Kemudian, besarnya pengaruh variabel jalur periferal (pemikiran kurang kritis) terhadap citra lembaga sebesar 0,310 atau 31% (*Beta* 0,310), dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 < 0,05. Maka disimpulkan bahwa jalur periferal (pemikiran kurang kritis) berpengaruh terhadap citra lembaga Rumah Sakit X secara signifikan.

Untuk melihat pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X melalui jalur periferal (pemikiran kurang kritis), dapat dihitung dengan cara perkalian antara nilai *Beta* tips terhadap jalur periferal (pemikiran kurang kritis) dengan nilai *Beta* jalur periferal (pemikiran kurang kritis) terhadap citra lembaga, yaitu 0,071 x 0,310 = 0,002 atau 0,2%. Artinya bahwa pengaruh melalui jalur periferal (pemikiran kurang kritis) lebih kecil di bandingkan dengan pengaruh langsung, sehingga pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X melalui jalur periferal (pemikiran kurang kritis) tidak signifikan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X secara langsung sebesar 11,4%, namun tidak signifikan. Sedangkan pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X melalui jalur sentral (pemikiran kritis) hanya sebesar 4,5%, serta melalui jalur periferal (pemikiran kurang kritis) hanya sebesar 0,2%, di mana keduanya memiliki pengaruh yang tidak siginifikan. Dari hasil tersebut, dapat diartikan bahwa pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X secara langsung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh yang ditimbulkan jika melalui jalur sentral (pemikiran kritis) maupun jalur periferal (pemikiran kurang kritis). Meskipun pengaruhnya tidak signifikan.

Pemberian pesan edukasi kesehatan berupa tips kepada pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan. Di mana pelayanan kesehatan tidak hanya berupa tindakan pengobatan, namun termasuk juga pemberian informasi-informasi untuk meningkatkan kesehatan (promotif) maupun pemberian informasi dalam upaya pencegahan penyakit (preventif) (Nugraheni, 2022). Pemberian edukasi kesehatan dalam bentuk tips menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesehatan pasien, khususnya pasien pasca operasi. Serta mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti infeksi pada luka operasi misalnya.

Berdasarkan teori *Elaboration Likelihood Model* (ELM) atau Model Kemungkinan Elaborasi (Venus, 2019), ada dua jalur pemikiran yang dapat digunakan saat seseorang menerima pesan, yaitu jalur sentral dengan pemikiran kritis dan jalur periferal dengan pemikiran kurang kritis. Di mana kedua jalur tersebut sama-sama dapat mempengaruhi perubahan sikap pada penerima pesan. Jika dibandingkan antara kedua jalur tersebut, dalam menerima pesan edukasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan, pasien

Alfi Fauzia Hakim*, Madinatul Munawaroh, Nadia Ushfuri Amini, Bilqis Annisa, Anti Restiani Febrianti

Universitas Bhakti Kencana
Korespondensi Penulis: Alfi Fauzia Hakim. *E-mail: alfi.fauziah@bku.ac.id

cenderung menggunakan pemikiran kritis untuk benar-benar dapat memahami isi pesan yang disampaikan, karena menyangkut dengan kondisi kesehatan mereka. Hal ini terbukti dengan nilai pengaruh pesan edukasi kesehatan berupa tips terhadap citra lembaga melalui jalur sentral (pemikiran kritis), yaitu 4,5%, lebih besar dibandingkan melalui jalur periferal (pemikiran kurang kritis), yaitu 0,2%.

Namun demikian, pengaruh pemberian pesan edukasi berupa tips pada penelitian ini lebih berpengaruh apabila diterima oleh pasien secara langsung tanpa melalui pemikiran kritis ataupun pemikiran kurang kritis. Meskipun pengaruh pesan edukasi berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X tidak memiliki terlalu banyak pengaruh yang signifikan, akan tetapi sesuai dengan hasil penelitian Walukow dkk., menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan pada citra perusahaan (Walukow dkk., 2021). Sehingga pesan edukasi berupa tips yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien, yang merupakan salah satu pelayanan dari fasilitas kesehatan, bisa dijadikan salah satu faktor yang berpengaruh pada pembentukan citra di benak pasien perianestesi dan keluarganya, sebagai publik khalayak Rumah Sakit X.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh pada pemberian pesan edukasi berupa tips terhadap citra lembaga Rumah Sakit X secara langsung sebesar 11,4%, melalui jalur sentral (pemikiran kritis) sebesar 4,5%, dan melalui jalur periferal (pemikiran kurang kritis) sebesar 0,2%. Di mana ketiganya tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

SARAN

Diharapkan dengan hasil penelitian ini tenaga kesehatan dapat memberikan pesan edukasi dalam berbagai bentuk guna memberikan layanan terbaik bagi pasien yang akan berdampak pada meningkatnya kualitas layanan dan meningkatkan citra positif rumah sakit. Diharapkan juga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya *public relations* kesehatan. Serta hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dilanjutkan pada penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, E. (2014). Metodologi Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif (N. S. Nurbaya, Ed.). Simbiosa Rekatama Media.

Morissan, M. (2021). Teori Komunikasi Individu Hingga Massa (Revisi). Kencana.

Mulyana, N. A., & Hilmawan, R. G. (2021). *Komunikasi Keperawatan. Langgam Pustaka.*

Nugraheni, R. (2022). Manajemen Pelayanan Kesehatan (E. Askafi, Ed.). Insan Cendekia Mandiri.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.

Sugiyono, S. (2021). Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta.

Venus, A. (2019). Manajemen Kampanye (Revisi). Simbiosa Rekatama Media.

Walukow, K. H., Manoppo, W. S., & Walangitan, O. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Citra Perusahaan Pada PT. Ruang Raya Indonesia (Ruangguru Regional Sulawesi II). Productivity, 2(1), 11-15.

Alfi Fauzia Hakim*, Madinatul Munawaroh, Nadia Ushfuri Amini, Bilqis Annisa, Anti Restiani Febrianti

Universitas Bhakti Kencana
Korespondensi Penulis: Alfi Fauzia Hakim. *E-mail: alfi.fauziah@bku.ac.id