

Analisis Program *Speak Up* Melalui Metode SERVQUAL di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong

Audy Nabilla Caroline^{1*}, Nurhasanah², Erwin Purwaningsih³

^{1,2,3}STIKES Mutiara Mahakam Samarinda

Email: ¹audynabilla.carolline@gmail.com, ²nurhasanahmars@gmail.com, ³purwaningsiherwin18@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ¹audynabilla.carolline@gmail.com

Abstrak– Rumah sakit harus mampu mengelola semua sumber dayanya secara efektif untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi dan mengurangi jumlah keluhan pasien terkait dengan pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan data jumlah pengaduan pasien di RSUD A.M Parikesit Tenggarong yang masuk pada tahun 2020 - 2023 terdapat 88 pengaduan di program *Speak Up*. Pengaduan menggunakan *Speak Up* dapat dilakukan dimana saja karena dapat diakses melalui *gadget*. Namun, beberapa pasien belum bisa memanfaatkan program *Speak Up* atau memahami tujuan program *Speak Up*. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan pengguna terhadap program *Speak Up* yang mampu memfasilitasi keluhan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan tujuan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap program *Speak Up* di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Analisis dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (*empathy*, *persuasion*, *impact*, *communication*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Program *Speak Up*). Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengambilan data berupa kuesioner menggunakan skala *likert*. Serta, analisis yang dilakukan yaitu analisis *univariat* dan analisis *bivariate* yang diolah dengan aplikasi komputer. Berdasarkan hasil uji *fisher*, didapatkan hasil bahwa ada hubungan *empathy* (0,001), *persuasion*, (0,003), *impact* (0,001), terhadap kepuasan *speak up*. Sedangkan tidak ada hubungan *communication* dengan kepuasan *speak up* (0,225) di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Pada penelitian ini disarankan RSUD A.M Parikesit untuk lebih memfasilitasi pengguna pengaduan, memberikan komunikasi dua arah, dan menambahkan fitur *tracking* di program *Speak Up* untuk mengetahui pengaduan sudah diterima, ditanggapi, dan diselesaikan.

Kata Kunci: Dampak, Empati, Efektivitas Media, Kepuasan, Komunikasi, Persuasi, Pengaduan

Abstract– Hospitals must be able to manage all their resources effectively to provide high-quality care and reduce the number of patient complaints related to the services that have been provided. Based on data on the number of patient complaints at RSUD A.M Parikesit Tenggarong that entered in 2020 - 2023, there were 88 complaints in the *Speak Up* program. Complaints using *Speak Up* can be made anywhere as it can be accessed through gadgets. Unfortunately, some patients have not been able to utilize the *Speak Up* program or understand the purpose of the *Speak Up* program. Therefore, the hospital wanted to know the user success of the *Speak Up* program which was able to facilitate patient complaints. This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach with the aim of seeing user satisfaction with the *Speak Up* program at RSUD A.M Parikesit Tenggarong. The analysis was conducted to see the effect of independent variables (*empathy*, *persuasion*, *impact*, *communication*) to the dependent variable (*Speak Up* Program Satisfaction). The research instrument used for data collection was a questionnaire using a Likert scale. Also, the analysis carried out is univariate analysis and bivariate analysis which is processed with computer applications. Based on the results of the fisher test, the results show that there is a relationship between *empathy* (0.001), *persuasion*, (0.003), *impact* (0.001), on *speak up* satisfaction. While there is no relationship between *communication* and *speak up* satisfaction (0.225) at RSUD A.M Parikesit Tenggarong. In this study, it is recommended that RSUD A.M Parikesit to better facilitate complaint users, provide two-way communication, and add a tracking feature in the *Speak Up* program to find out complaints that have been received, responded to, and resolved.

Keywords: Impact, Empathy, Media Effectiveness, Satisfaction, Communication, Persuasion, Complaint

1. PENDAHULUAN

Pendahuluan mencakup latar belakang Selaras dengan UU Nomor 44 tahun 2009, bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit harus mampu mengelola semua sumber dayanya secara efektif untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi dan mengurangi jumlah keluhan pasien terkait dengan pelayanan yang telah diberikan. Rumah sakit salah satu layanan publik yang perlu fokus untuk menawarkan perawatan terbaik untuk meningkatkan kesehatan. Secara alami, rumah sakit yang memiliki manajemen organisasi yang baik dapat berkonsentrasi pada kepuasan pasien (pengunjung) (S. C. Putri et al., 2023), karena hal ini akan mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit melalui adanya layanan pengaduan (Bustamin, 2022).

Kepuasan masyarakat bersifat individual dan dinamis selalu berubah setiap waktu. Pemberi pelayanan harus selalu menyesuaikan mutu layanan dengan perkembangan tuntutan di masyarakat. Keluhan masyarakat terkait masalah pelayanan publik lebih banyak disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain dari internal penyelenggara pelayanan terkait sistem pelayanan yang berbelit-belit, sikap diskriminatif, budaya tidak mau melayani, dan banyaknya pungutan

liar. Sedangkan dari eksternal, yang berhubungan dengan pengguna layanan atau masyarakat itu sendiri, yang terkadang tidak mematuhi praktik yang berlaku (Asmawati, 2020).

Penanganan pengaduan telah terdapat dalam suatu kebijakan perundang-undangan yang jelas yaitu diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan menjamin bahwa setiap orang dalam masyarakat dapat menggunakannya dengan nyaman. Pemerintah juga diharuskan untuk menilai efektivitas layanan yang telah disediakan dan terus meningkatkan kualitas layanan (Nisa et al., 2020).

Terdapat 60% rumah sakit di Indonesia belum menerapkan standar layanan yang dapat diterima atau memenuhi tuntutan akan layanan yang efisien. Rasa kepuasan pasien yang mengunjungi rumah sakit dan kesan yang dimiliki pasien merupakan indikator yang baik untuk perawatan yang berkualitas (Dewi et al., 2023). Upaya menyelaraskan pelayanan kesehatan dasar (*Primary Healthy Care*) dalam rangka upaya promotif terus ditingkatkan yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi media pendukung dalam penguatan promosi kesehatan (Wulandari, 2022).

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki tiga rumah sakit yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aji Muhammad Parikesit Tenggarong tipe B, RSUD Dayaku Raja Kota Bangun tipe D, dan RSUD Aji Batara Agung Dewa Sakti (Abadi) Samboja tipe B. Rumah sakit di Kutai Kartanegara sudah memiliki sistem pengaduan *online*. Namun, hanya rumah sakit Aji Muhammad. Parikesit Tenggarong yang memiliki program fasilitas pengaduan yang terutama difokuskan pada keberhasilan dan keluhan pasien secara *online* yang disebut dengan program *Speak Up*, dan program ini secara langsung berhubungan *costumer care* dan HUMAS rumah sakit.

Berdasarkan data jumlah pengaduan pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong yang masuk pada tahun 2020 sebanyak 21 komplain, tahun 2021 sebanyak 20 komplain, tahun 2022 sebanyak 34 komplain dan tahun 2023 sebanyak 13 komplain.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan ke RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong dengan kepala Humas RSUD Aji Muhammad Parikesit dan anggota Humas RSUD Aji Muhammad Parikesit bagian pengaduan. RSUD Aji Muhammad Parikesit sudah memiliki strategi dalam penanganan pengaduan pasien dengan adanya program *Speak Up* yaitu “Saluran Pengaduan Kami untuk Parikesit” yang diperkenalkan pada tahun 2018. Pengaduan menggunakan *Speak Up* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena dapat diakses melalui *gadget*. Namun, beberapa pasien belum bisa memanfaatkan program *Speak Up* atau memahami tujuan yang dimaksud oleh program *Speak Up*. Oleh karena itu, rumah sakit ingin mengetahui keberhasilan pengguna terhadap program *Speak Up* yang mampu memfasilitasi keluhan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Keberhasilan penggunaan program *Speak Up* sebagai media dalam saluran keluhan dan pengaduan atas layanan yang diberikan oleh RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Kuantitatif adalah metode yang menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis statistik dan pengukuran obyektif dari data sampel yang dikumpulkan dengan alat penelitian untuk menguji hipotesis penelitian. Metodologi *cross-sectional* adalah penelitian dimana data variabel independen dan dependen diukur secara bersamaan dalam satu waktu oleh peneliti.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong. Analisis dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (*empathy, persuasion, impact, and communication*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Program *Speak Up*) dengan pengukuran variabel dalam satu kali dengan satu waktu yang sama.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh pasien RSUD Aji Muhammad Parikesit yang pernah menggunakan program *Speak Up*. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 88 pasien yang telah menggunakan program *Speak Up* pada tahun 2020 sampai tahun 2023.

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan populasi, dengan cara menggunakan *Non-probability Sampling* dengan metode *purposive sampling* dimana teknik dalam pengambilan sampel ini memiliki pertimbangan-pertimbangan yang sudah ditentukan kepada responden. Menurut Sugiyono, (2017;91) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 sampel. Maka sampel dari penelitian ini menggunakan 30 sampel.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari pertanyaan positif dan negatif dari variabel independen (*empathy, persuasion, impact, communication*) dan dependen berupa kepuasan program *Speak Up*.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* yang diolah dengan menggunakan aplikasi komputer. Namun, jika tidak memenuhi syarat maka digunakan uji fisher (*fisher exact test*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

1. Karakteristik umur

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur

Klasifikasi Usia	n	(%)
22-28 Tahun	7	23,3
29-35 Tahun	12	40,0
36-42 Tahun	5	16,7
43-49 Tahun	1	3,3
50-56 Tahun	4	13,3
57-62 Tahun	1	3,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden penelitian ini rata-rata berada pada rentan usia 22-28 tahun dengan rincian sebesar 7/30 (23,3%), rentan kedua responden pada usia 29-35 tahun dengan rincian sebesar 12/30 (40,0%), rentan ketiga responden pada usia 36-42 tahun dengan rincian sebesar 5 (16,7%) , responden pada usia 43-49 tahun dan 57-62 tahun dengan rincian sebesar 1/30 3,3%), dan rentan terakhir berada pada usia 50-56 tahun dengan rincian sebesar 4/30 (13,3%).

2. Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Klasifikasi Jenis Kelamin	n	(%)
Laki-laki	18	60,0%
Perempuan	12	40,0%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin, responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan rincian sebesar 18/30 (60,0%). Sedangkan, responden berjenis kelamin perempuan 12/30 (40,0%).

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir

Klasifikasi Pendidikan Terakhir	n	(%)
SMA	13	43,3%
Diploma	6	20,0%
S1-S3	11	36,7%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa rata-rata responden berpendidikan SMA dengan rincian sebesar 13/30 (43,3%). Responden yang berpendidikan S1-S3 dengan rincian sebesar 11/30 (36,7%) dan responden yang berpendidikan Diploma sebesar 6/30 (20,0%).

4. Karakteristik Pekerjaan utama

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Utama

Klasifikasi Pekerjaan Utama	n	(%)
PNS	1	3,3%
TNI/Polri	1	3,3%
Swasta	21	70,0%
Pelajar	1	3,3%
Lain-lain	6	20,0%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa pekerjaan Swasta lebih banyak dengan rincian sebesar 21/30 (70,0%) dan pekerjaan PNS, TNI/Polri, Pelajar paling sedikit dengan rincian 1/30 (3,3%).

5. Karakteristik instalasi/unit pengaduan

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pengaduan di Instalasi/Unit terkait

Klasifikasi Instalasi/Unit	n	(%)
Rawat Inap	14	46,7 %
Rawat Jalan	14	46,7 %
Farmasi	1	3,3 %
Lab	1	3,3%
Total	30	100%

Berdasarkan pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa instalasi/unit rawat inap dan rawat jalan memiliki rincian yang sama sebesar 14/30 (46,7%) dan rincian instalasi/unit farmasi dan lab sebesar 1/30 (3,3%).

6. Karakteristik Jenis Pembiayaan

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Pembiayaan

Klasifikasi Jenis Pembiayaan	n	(%)
BPJS	28	93,3%
Umum	2	6,7%%
Total	30	100%

Berdasarkan pada tabel 3.6 menunjukkan bahwa jenis pembiayaan BPJS lebih banyak dengan rincian 28/ (93,3%) dari pada jenis pembiayaan umum dengan rincian 2/30 (6,7%).

3.2 Distribusi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini analisis yang digunakan menggunakan skala ukur ordinal. Namun, pada saat penelitian yang sudah dilakukan terjadi penggabungan sel yang dimana skala ukur ordinal (Kurang, Cukup, Puas) menjadi dua kategori yaitu Cukup dan Puas. Penelitian ini juga menggunakan uji *Fisher* karena setelah dilakukan uji *Chi Square* tidak memenuhi syarat.

3.3 Epic Rate

Perhitungan dari masing-masing dimensi maka dapat dihitung *EPIC rate* sebagai berikut :

$$EPIC Rate = \frac{2,91+3,30+3,31+3,47}{4} = \frac{12,99}{4} = 3,24 \quad (1)$$

Hasil dari perhitungan diatas Nilai *EPIC Rate* sebesar 3,24, hal ini menunjukkan media pengaduan online yang dilakukan di program Speak Up oleh RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong cukup efektif, karena dari rentang 2,61 – 3,40.

Tabel 7. Tabel Rentang Skala EPIC Model

Kriteria	Rentang Skala
Sangat tidak Efektif	1,00 – 1,80
Tidak Efektif	1,81 – 2,60
Cukup Efektif	2,61 – 3,40
Efektif	3,41 – 4,20
Sangat Efektif	4,21 – 5,00
Total	30

Sumber : (Tertiasusman & Setyawan, 2022)

3.4 Analisis Bivariat**a. Uji Fisher Exact Empathy dengan Kepuasan Speak Up****Tabel 8.** Uji Fisher Exact Empathy dengan Kepuasan Speak Up

Statistik	Kategori Kepuasan <i>Speak Up</i>						<i>p-value</i>
	Cukup		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
<i>Empathy</i>							
Cukup	26	86,7	1	3,3	27	90,0	0,001
Puas	0	0,0	3	10,0	3	10,0	
Total	26	86,7	4	13,3	30	100	

Berdasarkan tabel 3.8 diketahui bahwa responden yang merasa memiliki *Empathy* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 26 (86,7%), sedangkan responden yang merasa memiliki *Empathy* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 1 (3,3%). Responden yang memiliki *Empathy* yang puas dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 3 (10,0%) . Berdasarkan perhitungan statistik diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *empathy* memiliki hubungan terhadap kepuasan program *Speak Up*.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *Empathy* memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong. Hal ini terjadi karena program *Speak Up* mampu dalam memberikan afeksi dan kognisi terhadap pengguna, sehingga pengguna ingin menggunakan program *Speak Up* dalam melakukan pengaduan.

Empathy memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up* dibuktikan dengan hasil analisis yang dimana sebanyak 26 responden yang memiliki *empathy* yang cukup merasa cukup dengan kepuasan *Speak Up*, 3 responden yang memiliki *empathy* puas merasa puas terhadap kepuasan *Speak Up* .

Hasil dari analisis ini berkaitan dengan hasil jawaban kuesioner responden yang menyatakan bahwa banyak responden yang sangat menyukai program *Speak Up* dikarenakan *Speak Up* memudahkan responden dalam melakukan pegduan serta dapat mempersingkat waktu responden. Hasil uji hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martono & Budiarjo, 2021) yang menyatakan bahwa *empathy* dapat memberikan hubungan kepuasan suatu media kepada pengguna. Penelitian ini juga sejalan dengan (Artana et al., 2024) yang menyatakan bahwa *empathy* dalam suatu media bisa memberikan dan menggambarkan kepribadian pengguna terhadap media.

Berdasarkan penelitian ini *Empathy* dalam *Speak Up* memberikan suatu reaksi yang berkaitan dengan perasaan dan pemikiran. Variabel *empathy* di dalam suatu *Speak Up* menggambarkan ketertarikan pengguna dengan suatu media. *Empathy* terhadap *Speak Up* atau suatu program *online* dapat dinilai dengan afeksi dan kognisi. Afeksi dapat merujuk pada sentimen atau reaksi yang diberikan dari media terhadap pengguna, seperti media memberikan keinginan pengguna dalam menggunakan media. Kognisi dalam media menggambarkan pengguna dalam memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi yang didapat dari media. Kognisi juga dapat menilai bagaimana media dapat memberikan pemahaman kepada pengguna.

Empathy dapat memberikan informasi bahwa pengguna menyukai media tersebut. Afeksi dan kognisi yang diberikan dalam suatu media akan berpengaruh dan menimbulkan rasa *empathy* pengguna terhadap media itu sendiri, karena *empathy* dalam suatu media dapat menginterpretasikan kepuasan pengguna terhadap media.

b. Uji Fisher Exact Persuasion dengan Kepuasan *Speak Up*

Tabel 9. Uji Fisher Exact Persuasion dengan Kepuasan *Speak Up*

Statistik	Kategori Kepuasan <i>Speak Up</i>						<i>p-value</i>
	Cukup		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
<i>Persuasion</i>							
Cukup	22	73,3	0	0,0	22	73,3	0,003
Puas	4	13,3	4	13,3	8	26,7	
Total	26	86,7	4	13,3	30	100	

Berdasarkan tabel 3.9 diketahui bahwa responden yang merasa memiliki *Persuasion* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 22 (73,3%), sedangkan responden yang merasa memiliki *persuasion* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 0 (0,0 %), responden yang memiliki *Persuasion* yang puas dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 4 (13,3%), responden yang memiliki *Persuasion* dengan puas terhadap kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 4 (13,3%). Berdasarkan perhitungan statistik diperoleh *p-value* sebesar $0,003 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *persuasion* memiliki hubungan terhadap kepuasan program *Speak Up*.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa *Persuasion* memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong. Hal ini terjadi karena program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit telah memberikan keunggulan relatif, komabilitas, dan memberikan kompleksitas dalam pengaduan *online*.

Persuasion memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up* dibuktikan dengan hasil analisis yang dimana sebanyak 22 responden yang memiliki *persuasion* yang cukup merasa cukup dengan kepuasan *Speak Up* dan 4 responden yang memiliki *persuasion* puas merasa cukup terhadap kepuasan *Speak Up* dan 4 responden yang memiliki *persuasion* yang puas merasa puas terhadap kepuasan *Speak Up*.

Hasil dari analisis ini berkaitan dengan hasil jawaban kuesioner responden yang menyatakan bahwa responden merasa nyaman dalam menggunakan *Speak Up*. Responden juga merasa bahwa *Speak Up* sangat mudah diakses, nyaman digunakan, dan juga sudah sangat efektif dalam meng-evaluasi kinerja rumah sakit .

Responden merasa *Speak Up* sudah membangun rasa *Persuasion* kepada pengguna yang telah menggunakan *Speak Up* yang dimana *Speak Up* dapat memberikan kemudahan dalam menggunakan dan ajakan dalam melakukan pengaduan.

Hasil uji hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Satrio & Asri, 2023) yang menyatakan bahwa *persuasion* dapat memberikan penyampaian menarik dan mudah dimengerti sehingga pengguna tertarik dengan menggunakan media. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ernestivita & Subagyo, 2020) yang menyatakan bahwa *persuasion* mampu menarik perhatian dan mampu dipercaya oleh responden atau pengguna dalam suatu media.

Berdasarkan penelitian ini *Persuasion* dalam media memberikan sebuah ajakan, membujuk dan merayu yang dapat memberikan informasi dari suatu media kepada pengguna. *Persuasion* ini dapat mengukur efektivitas media untuk pengguna bersedia melakukan media tersebut atas kesadaran pengguna dan tanpa dipaksa. *Persuasion* dalam suatu media dapat dinilai dengan melihat keunggulan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas.

Keunggulan relatif memberikan konteks media yang mampu memberikan sejauh mana media dapat mempengaruhi pengguna dalam berinteraksi baik dengan media. Kompatibilitas dalam media berkaitan dengan suatu teknologi yang berfungsi dalam menggunakan media. Kompleksitas merujuk kepada sejauh mana media dalam memberikan tingkat kesulitan atau ketepatan dalam menggunakan media, sistem atau teknologi. *Persuasion* dalam media berupaya memberikan penyampaian menarik dan mudah dimengerti sehingga pengguna media dapat memahami maksud dan tujuan dari suatu media.

c. Uji Fisher Exact Impact dengan Kepuasan *Speak Up*

Tabel 10. Uji Fisher Exact Impact dengan Kepuasan *Speak Up*

Statistik	Kategori Kepuasan <i>Speak Up</i>						<i>p-value</i>
	Cukup		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
<i>Impact</i>							
Cukup	26	86,7	1	3,3	27	90,0	0,001
Puas	0	0,0	3	10,0	3	10,0	
Total	26	86,7	4	13,3	30	100	

Diketahui bahwa responden yang merasa memiliki *Impact* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 26 (86,7%), sedangkan responden yang merasa memiliki *impact* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 1 (3,3 %), responden yang memiliki *impact* yang puas dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 0 (0,0%). Responden yang memiliki *impact* yang puas dengan kepuasan *Speak Up* yang puas sebesar 3 (10,0%). Berdasarkan perhitungan statistik diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *impact* memiliki hubungan terhadap kepuasan program *Speak Up*.

Hasil analisis penelitian ini diketahui bahwa responden yang merasa memiliki *Impact* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 26 (86,7%), sedangkan responden yang merasa memiliki *impact* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 1 (3,3 %), responden yang memiliki *impact* yang puas dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 0 (0,0%). Responden yang memiliki *impact* yang puas dengan kepuasan *Speak Up* yang puas sebesar 3 (10,0%). Berdasarkan perhitungan statistik diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *impact* memiliki hubungan terhadap kepuasan program *Speak Up*.

d. Uji Fisher Exact Communication dengan Kepuasan *Speak Up*

Tabel 11. Uji Fisher Exact Communication dengan Kepuasan *Speak Up*

Statistik	Kategori Kepuasan <i>Speak Up</i>						<i>p-value</i>
	Cukup		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
<i>Communication</i>							
Cukup	21	70,0	2	6,7	23	76,7	0,225
Puas	5	16,7	2	6,7	7	23,3	
Total	26	86,7	4	13,3	30	100	

Berdasarkan tabel 3.11 diketahui bahwa responden yang merasa memiliki *communication* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 21 (70,0%), sedangkan responden yang merasa memiliki *communication* yang cukup dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 2 (6,7 %), dan

responden yang memiliki *communication* yang puas dengan kepuasan program *Speak Up* yang cukup sebesar 5 (16,7%). Responden yang memiliki *communication* yang puas dengan kepuasan program *Speak Up* yang puas sebesar 2 (6,7). Berdasarkan perhitungan statistik diperoleh *p-value* sebesar $0,225 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *communication* tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan program *Speak Up*.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa *commucation* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong. Hal ini terjadi karena beberapa pengguna merasa program *Speak Up* masih belum menunjukkan komunikasi yang ada, seperti pengaduan yang diberikan kepada *Speak Up* tidak direspon sehingga pengguna merasa bahwa *Speak Up* hanya sebagai formalitas saja. Pemahaman terhadap program *Speak Up* juga masih belum tersampaikan dengan pengguna yang dimana beberapa pengguna merasa hanya beberapa pengaduan saja yang di tindak lanjuti atau di respon.

Communication tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up* dibuktikan dengan hasil analisis yang dimana sebanyak 21 responden yang memiliki *Communication* yang cukup merasa cukup dengan kepuasan *speak up*, 2 responden yang memiliki *Communication* yang cukup merasa puas terhadap *speak up*, dan 5 responden yang memiliki *Communication* puas merasa cukup terhadap kepuasan *Speak Up* dan 2 responden yang memiliki *Communication* yang puas merasa puas terhadap kepuasan *Speak Up*.

Hasil dari analisis ini berkaitan dengan hasil jawaban kuesioner responden yang membahas tentang responden merasa masih sulit mendapatkan informasi yang jelas setelah menggunakan *Speak Up* dengan indikator pesan yang masih belum memberikan informasi yang jelas dalam menyelesaikan pengduan pasien. *Speak Up* masih belum memberikan informasi dan komunikasi yang sesuai dengan keinginan pengguna pengaduan *Speak Up*

Hasil uji hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2023) yang menyatakan bahwa *commucation* dari media dapat memberikan sejauh mana pengguna memahami pesan utama yang dikomunikasikan dan dampak dari pesan media tersebut. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Subekti, 2022) yang menyatakan bahwa komunikasi dalam suatu media dapat dimengerti dan menarik sehingga mampu pengguna menggunakan media pengaduan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Communication* atau komunikasi dalam *Speak Up* belum bisa memberikan kemampuan pengguna untuk menyampaikan pesan kepada *Speak Up* dan kemampuan *Speak Up* dalam menerima pesan dari pengguna. Komunikasi dalam suatu media dapat memberikan pemahaman pengguna kepada pesan utama yang disampaikan dan kekuatan dari kesan yang ditinggalkan oleh media. komunikasi didalam suatu media dapat memberikan komunikasi dua arah dimana antara media dan pengguna media. Komunikasi yang baik didalam sebuah media dapat menarik perhatian pengguna dan membuat pengguna memahami maksud dan tujuan dari sebuah media tersebut. Komunikasi didalam sebuah media dapat dinilai dari penerima pesan, media, format pesan yang disampaikan, dan sumber pesan yang didapatkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai penelitian "Analisis Program *Speak Up* Melalui Metode *SERVQUAL* di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong" maka dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode uji *Fisher Exact* menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Empathy* (P-value 0,001), *Persuasion* (P-value 0,003), *Impact* (P-value 0,001), terhadap kepuasan program *Speak Up* dengan nilai p-value $< 0,05$ yang berarti *Empathy*, *Persuasion* dan *Impact* memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up*. Namun, berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode uji *Fisher Exact* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara *Communication* terhadap kepuasan program *Speak Up* dengan nilai p-value (0,225). Oleh karena itu, nilai p-value $> 0,05$ yang berarti *Communication* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan program *Speak Up*. Penelitian ini juga melakukan perhitungan EPIC Rate untuk melihat efektifitas suatu media pengaduan online yaitu program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit dengan didapati bahwa efektivitas hasil penelitian, kepuasan terhadap program *Speak Up* di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong sebesar 80% (27-41) dan tergolong "Cukup Puas" dengan hasil dari EPIC Rate sebesar 3,24, yang menunjukkan media pengaduan online yang dilakukan di program *Speak Up* oleh RSUD aji Muhammad Parikesit Tenggarong sudah "Cukup Efektif".

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.



REFERENCES

- [1] Nurhaliza, T., & Mulyono, H. (2023). Sistem Informasi Promosi Berbasis Web Pada CV. Indoestri Supply. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (Jurnal MSI)*, 8(1), 128–139.
- [2] Ramadhanu, P. B., & Priandika, A. T. (2021). Rancang Bangun Web Service API Aplikasi Sentralisasi Produk UMKM Pada UPTD PLTU KUMKM Provinsi Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 59–64.
- [3] Prabowo, W. A., & Wiguna, C. (2021). Sistem Informasi UMKM Bengkel Berbasis Web Menggunakan Metode Scrum. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 149–156.
- [4] Aku, A. S., Hafid, H., Rusdin, M., Yaddi, Y., & Munadi, L. O. M. (2020). Sistem Pemeliharaan Dan Pertambahan Populasi Ternak Kambing di Kabupaten Muna, Indonesia. *Jurnal Agribest*, 6(1). <https://doi.org/doi.org/10.32528/agribest.v6i1.5828>
- [5] Abadi, M., Hadini, H. A., Sani, L. O. A., Nafiu, L. O., Rizal, A., & Ginting, N. M. (2023). Analisis Kelayakan Finansial Usaha Peternak Kambing Di Kecamatan Kabawo Kabupaten Muna Sulawesi Tenggara. *Jurnal Peternakan Lokal*, 5(1), 66–75.
- [6] Susilorini, T. E., & Kuswati. (2019). *Budi Daya Kambing dan Domba*. UB Press
- [7] Barus, O. P., Pangaribuan, J. J., Pratama, Y. A., Maulana, A., & Nadjar, F. (2022). Peningkatan Kemampuan Pengelolaan Transaksi Melalui Implementasi Sistem Informasi PoS Untuk Para Peternak Arjuna Farm, Deli Serdang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 2(2). <https://doi.org/doi.org/10.55338/jpkmn.v2i2.293>
- [8] Prawira, A.S., & Rahayu, T. (2022). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Hewan Ternak Kambing Untuk Aqiqah dan Qurban Pada CV Anugerah Prawira Gumilang Farm Berbasis Website. *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)*, 3(2), 253-264.
- [9] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- [10] Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT.Remaja Rosdakarya.
- [11] Suwirmayanti, N. L. G. P., Aryanto, I. K. A. A., & Jaya, A. . G. A. M. (2019). Pengembangan Dan Penerapan Web Media Promosi Pada Usaha Ternak Itik Di Banjar Antugan Desa Nyitdah Tabanan. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 1(2), 59–64
- [12] Ternando, D., & Mulyono, H. (2022). Sistem Informasi Promosi Berbasis Web Pada UMKM Jajanan Aulia. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(3), 487–500. <https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2022.7.3.185>
- [13] Wahyuningrum, T., & Januarita, D. (2014). Perancangan Web E-Commerce dengan Metode Rapid Application Development (RAD) untuk Produk Unggulan Desa. *SEMANTIK (Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan)*, 4(1), 81–88.
- [14] Sagala, J. R. (2018). Model Rapid Application Development (RAD) Dalam Pengembangan Sistem Informasi Penjadwalan Belajar Mengajar. *Jurnal Mantik Penusa*, 2(1), 87–90.
- [15] Suendri. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(1), 1–9
- [16] Abdulloh, R. (2022). *7 Materi Pemrograman Web untuk Pemula 5: Laravel & MariaDB*. PT. Elex Media Komputindo
- [17] Purba, R., & Dian, T. S. (2022). Pembuatan Video Profile Arjuna Farm. *Jurnal ABDIMAS Budi Darma*, 2(2), 98. <https://doi.org/10.30865/pengabdian.v2i2.3777>