

## HUBUNGAN KUALITAS FASILITAS KESEHATAN DAN KOMUNIKASI PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS KRUI

Al Khairul Rizwan<sup>1</sup>, M. Arifki Zainaro<sup>2\*</sup>, Dewi Kusumaningsih<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Malahayati

Email Korespondensi: m.arifkiz@malahayati.ac.id

Disubmit: 27 Oktober 2023

Diterima: 16 April 2024

Diterbitkan: 01 Mei 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i5.12817>

### ABSTRAK

*In the last ten years the level of public trust in health care centers has decreased. One way to improve it is to measure the level of patient satisfaction, which according to the regulation of Menteri Kesehatan 2019 patient satisfaction with services have to be 100%. Health facilities and nurse communication are important factors in determining the level of patient satisfaction, because health facilities and nurse communication are the first things that will be assessed by patients when they are in a health service center. Know the correlation between health facilities and nurse communication on the level of patient satisfaction at UPTD Puskesmas Krui in 2023. This study used Quantitative method. The design of this study was Analytic Survey with a cross-sectional approach. The population of this study were all of patients at UPTD Puskesmas Krui in January 2023 amount 109 patients. In this study the number of respondents were 86 people and used Purposive Sampling Tchnique. In this study, majority of respondents were pre-elderly, the most gender was female and the results of the analysis showed a p-value of 0.001 (<0.05), which meant that there was a significant relationship between health facilities and the level of patient satisfaction, the results of the analysis showed a p-value -value 0.001(<0.05). There are a significant relationship between nurse communication and the level of patient satisfaction at the UPTD Puskesmas Krui in 2023.*

**Keywords:** Health Facilities, Nurse Communication, Satisfaction

### ABSTRAK

Sepuluh tahun terakhir ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pusat pelayanan kesehatan semakin menurun. Salah satu cara untuk memperbaikinya adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien, yang mana menurut peraturan Menteri Kesehatan 2019 kepuasan pasien terhadap pelayanan haruslah 100%. Fasilitas kesehatan dan juga komunikasi perawat merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan seorang pasien, karena fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat adalah hal pertama yang akan dinilai oleh pasien ketika ia berada di suatu pusat pelayanan kesehatan. Diketahui hubungan antara fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui Tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dimana rancangan dalam penelitian ini menggunakan *survey analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien UPTD Puskesmas Krui, terhitung 109 Pasien

pada bulan Januari 2023, sehingga didapati sampel berjumlah 86 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Pada penelitian ini mayoritas responden adalah dengan usia pra lanjut usia, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dan hasil analisis menunjukkan *p-value* 0,001 ( $<0,05$ ) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* 0,001 ( $<0,05$ ). Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui pada tahun 2023.

**Kata Kunci:** Fasilitas Kesehatan, Komunikasi Perawat, Kepuasan

## PENDAHULUAN

Gozali (2012) mengatakan bahwa Citra Puskesmas dalam 10 tahun terakhir mengalami penurunan di mata masyarakat hal ini menyebabkan puskesmas semakin ditinggalkan oleh masyarakat dan tidak menjadi pilihan utama mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini diperparah lagi dengan disparitas (Kesenjangan) pembangunan pusat pelayanan kesehatan di Indonesia (khususnya puskesmas) yang belum berjalan dengan optimal dan merata hingga seluruh wilayah dan lapisan masyarakat, belum lagi pada wilayah-wilayah terpencil di Indonesia. (Negara. 2016.) Untuk menentukan baik atau tidaknya citra dari suatu pusat pelayanan kesehatan, kita dapat melakukan pengukuran terhadap kepuasan klien/pasien di pusat pelayanan kesehatan tersebut, dimana kepuasan klien/pasien dapat ditinjau dari sikap kesukaan atau ketidak sukuaannya, kenyamanan atau ketidak nyamanan klien terhadap pelayanan yang dirasakan. (Purwanti et al., 2017)

Demi menunjang keberhasilan dari suatu proses pemberian pelayanan kesehatan, kelengkapan fasilitas kesehatan memiliki peranan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan (Budo et al., 2020) selain itu perawat yang memiliki keterampilan

berkomunikasi secara terapeutik akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah dan kesalahfahaman dan memberikan kepuasan dalam pelayanan profesional keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra pusat pelayanan kesehatan tempat ia bekerja (Fitnaningsih E., et al., 2019.)

Menanggapi pernyataan diatas terdapat penelitian yang mendukung bahwa kelengkapan fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh (Arifin et al., 2019) di Puskesmas Muara Laung bahwa didapati nilai sig. 0,0001 dengan tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha=0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan nilai *p-value*  $<\alpha$  (0,0001 $<0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Dora et al., 2019) di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman, dengan jumlah populasi 30 orang didapati hasil 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas, pada analisis bivariatnya didapati hasil *p-value* = 0,000 yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi

terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman.

Apabila dikaitkan dengan fenomena diatas keberadaan puskesmas adalah penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang berada di wilayah terpencil. Dari data yang peneliti dapatkan pada Buku Data Dasar Puskesmas (Kementerian Kesehatan Lampung, 2020), di dapati sebanyak 11 Puskesmas telah tersebar di Kabupaten Pesisir Barat, Lampung yang terbagi menjadi 6 Puskesmas non-rawat inap dan 5 Puskesmas rawat inap, jumlah ini merupakan jumlah terendah yang ada di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung, mengingat Kabupaten Pesisir Barat terdiri dari 11 Kecamatan dengan 116 Desa/Pekon. Tentunya ini menjadi tugas yang berat bagi tenaga kesehatan setempat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakatnya, dikarenakan belum optimalnya ketersediaan, jangkauan, pemerataan obat dan sarana serta pra-sarana kesehatan, belum lagi ditambah dengan tingkat kepercayaan dari masyarakat kepada pusat pelayanan kesehatan yang ada.

Berdasarkan survey awal di UPTD Puskesmas Krui Pesisir Barat Lampung Pada saat mengobservasi, tampak masih ada perawat yang tidak mengucapkan salam saat menemui pasien, terlihat juga masih ada perawat yang tidak memperkenalkan namanya saat pertama kali menemui pasien dan saat penulis mengunjungi ruang rawat inap UGD, peneliti merasakan kegerahan karena ventilasi udara dan juga fasilitas pendingin tidak tersedia.

Dari proses observasi yang peneliti lakukan kelengkapan fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan

pasien secara acak, kepada pasien yang ada di Ruang rawat inap UPTD Puskesmas Krui didapati bahwa dalam kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan masih rendah yaitu 10 orang mengatakan tidak puas dan 5 orang mengatakan puas dengan fasilitas yang sudah tersedia sedangkan pada komunikasi yang dilakukan perawat 10 orang menyatakan tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat, dan 5 orang mengatakan puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Pasien yang merasa puas juga mengatakan mereka lebih merasa tenang apabila perawat menggunakan komunikasi yang baik dan bersikap ramah, sedangkan pasien yang merasa tidak puas mengatakan ketidakpuasannya dikarenakan masih adanya perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mendapati kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa perawat ditentukan oleh kelengkapan fasilitas kesehatan yang tersedia dan keefektifan komunikasi yang perawat bina dengan pasien, sehingga hal tersebut mengharuskan pengelola pusat pelayanan kesehatan dan perawat untuk meningkatkan kemampuan diri lebih profesional lagi. Hal ini lah yang kemudian mendasari penulis untuk mengambil judul “Hubungan Fasilitas Kesehatan Dan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Krui.”

## KAJIAN PUSTAKA

Secara istilah “kepuasan” atau Satisfaction berasal dari dua bahasa latin, yaitu “*Satis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan kata “*Facio*” yang berarti melakukan, berupaya atau berbuat,

sehingga *satisfaction* dapat diartikan “upaya pemenuhan untuk mencapai hasil yang memadai.” Sedangkan pengertian pasien menurut Dinas Kesehatan adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di pusat pelayanan kesehatan. (Wardhana, 2015)

Menurut Nursalam (2014) Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: Kualitas produk dan jasa, Kinerja, Komunikasi, Fasilitas, Suasana, Lokasi, Harga, Emosional, Dekorasi, Estetika, Karakteristik produk, Pelayanan.

Fasilitas kesehatan sama dengan sarana dan prasarana, dimana sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan yang diharapkan. (Rohiyatun, 2019)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2019) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 14 yaitu, Persyaratan fasilitas kesehatan terdiri dari : Sistem air bersih, Sistem sanitasi dan *hygiene*, Sistem kelistrikan, Sistem penghawaan (Ventilasi), Sistem pencahayaan, Sistem komunikasi, Sistem gas medik, Sistem proteksi kebakaran, Sistem pengendalian kebisingan, Sistem proteksi petir, Sarana evakuasi dan Kendaraan puskesmas keliling. Maka dari itu kedua belas standart fasilitas tersebut menjadi standart dari pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh pengelola puskesmas dalam aspek fasilitas kesehatan kepada konsumennya.

Menurut Suryani (2020) Komunikasi Terapeutik merupakan

proses komunikasi yang dilakukan dan dirancang dengan tujuan terapi, Seorang perawat dapat membantu pasien mengatasi masalah atau penyakit yang dihadapinya melalui komunikasi yang bersifat terapis ini, karena melalui komunikasi terapeutik perawat bisa membantu pasien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis dan belajar bagaimana membangun hubungan komunikasi dengan orang lain.

Berdasarkan uraian teori dan survey yang peneliti lakukan di UPTD Puskesmas Krui pada 2023 dari 10 pasien yang ditanyakan 5 dari mereka menjawab kurang puas terhadap fasilitas dan komunikasi perawat yang diberikan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui pada 2023.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey (*Survey Research*) dengan penelitian kuantitatif dengan metode potong lintang (*cross sectional*), Survey analitik bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel (Irawan et al., 2020), pada penelitian ini adalah fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui Kabupaten Pesisir Barat Lampung.

Variabel independen dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien yang akan di ukur pada lembar angket pertama dengan skala likert dan akan disimpulkan menjadi dua katagori “puas” dan “tidak puas” sedangkan variabel dependennya adalah kualitas fasilitas kesehatan

dan komunikasi perawat yang akan di ukur pada lembar angket kedua dengan skala *likert* dan akan disimpulkan menjadi dua katagori yaitu, “baik” dan “kurang baik”.

Jumlah populasi yang didapati adalah sebanyak 109 orang dan setelah melalui perhitungan menggunakan rumus *slovin*, didapati jumlah total responden pada penelitian ini adalah sebanyak 86 orang.

Uji etik penelitian yang dilakukan di Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Malahayati Bandar Lampung dengan nomor surat3739/EC/KEPUNMAL/VII/2023. Untuk pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24.

Pada penilaian di lembar angket kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan yang terdiri dari

12 butir pertanyaan, adalah dengan penilaian jika skor  $\geq 30$  dinyatakan puas, dan jika  $< 30$  maka dinyatakan tidak puas. Pada penilaian dilembar angket kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat yang terdiri dari 5 butir peranyaan, adalah dengan penilaian jika skor  $\geq 13$  dinyatakan puas, dan jika  $< 13$  maka dinyatakan tidak puas. Pada penilaian di lembar angket kualitas fasilitas kesehatan yang terdiri dari 12 butir pertanyaan, adalah dengan penilaian jika skor  $\geq 30$  dinyatakan baik, dan jika  $< 30$  maka dinyatakan kurang baik. Pada penilaian di lembar angket kualitas komunikasi perawat yang terdiri dari 12 butir pertanyaan, adalah dengan penilaian jika skor  $\geq 30$  dinyatakan baik, dan jika  $< 30$  maka dinyatakan kurang baik.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden (N=86)

Karakteristik	N	%
<b>Usia</b>		
17-20	24	27.9
21-30	12	14.0
31-40	18	20.9
41-50	25	29.1
51-60	7	8.1
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	38	44.2
Perempuan	48	55.8

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah Perempuan yaitu 48 (55,8 %) responden, sedangkan responden laki-laki berjumlah 38 (44,2 %) dari total 86 responden. Sedangkan distribusi frekuensi usia responden terbanyak adalah yang berada pada rentang umur 41-50 tahun yakni 25 responden (29,1%), sedangkan urutan berikutnya adalah umur 17-20

tahun yaitu 24 responden (27,9%) , urutan terbesar ketiga adalah dengan umur 31-40 tahun yaitu 18 responden (20,9%), dan selanjutnya dengan umur 21-30 tahun yang berjumlah 12 responden (14,0%), sedangkan yang paling terkecil jumlah persentasenya adalah rentang umur responden 51-60 Tahun yaitu 7 responden (8,1%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Kesehatan**

Fasilitas kesehatan	N	%
Baik	35	40.7
Buruk	51	59.3
Total	86	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan kualitas fasilitas kesehatan kurang baik yaitu sebanyak 51 (59,3 %) responden,

sedangkan responden yang mengatakan kualitas fasilitas kesehatan baik yaitu sebanyak 35 (40,7 %) dari total 86 responden.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi Perawat**

Komunikasi Perawat	N	%
Baik	33	38.4
Kurang baik	53	61.6
Total	86	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan komunikasi perawat kurang baik yaitu 53 (61,6

%) responden, sedangkan responden yang mengatakan kualitas komunikasi perawat baik yaitu 33 (38,4 %) dari total 86 responden.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Fasilitas kesehatan**

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	40	46.5
Tidak Puas	46	53.5
Total	86	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan tidak puas terhadap fasilitas kesehatan yaitu 46 (53,5 %) responden, sedangkan

responden yang mengatakan puas terhadap fasilitas kesehatan yaitu sebanyak 40 (46,5 %) dari total 86 responden.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Komunikasi perawat**

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	57	66.3
Tidak Puas	29	33.7
Total	86	100%

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan tidak puas terhadap komunikasi perawat yang diberikan yaitu 29 (33,7 %) responden,

sedangkan responden yang mengatakan puas terhadap komunikasi perawat yang diberikan yaitu sebanyak 57 (66,3 %) dari total 86 responden.

Tabel 6. Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Fasilitas Kesehatan	Tingkat kepuasan		P value	OR (95% CI)
	Puas (n)	Tidak puas (n)		
Baik	34	1	0,001	255.000 (29.310-2218.544)
Buruk	6	45		

Sumber : Data Primer, 2023

 $\alpha = 0,05$ 

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa pada fasilitas kesehatan terdapat 34 responden (39.53%) yang merasa puas terhadap fasilitas kesehatan yang baik dan 6 responden (6.98%) merasa puas dengan fasilitas kesehatan yang buruk, sedangkan 1 responden (1.16%) merasa tidak puas dengan fasilitas kesehatan yang baik serta 45 responden (52.33%) lainnya merasa tidak puas dengan fasilitas kesehatan yang buruk. Hasil analisa

data menggunakan chi-square didapat nilai  $p$ -value  $0,001 < 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui, dengan *Odd-Ratio* 255.000 (29.310 -2218.544) yang artinya kualitas fasilitas kesehatan yang baik memiliki peluang 255.000 kali meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 7. Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Perawat	Tingkat kepuasan		P value	OR (95% CI)
	Puas (n)	Tidak puas (n)		
Baik	22	11	0,001	13.143 (4.485-38.517)
Kurang Baik	7	46		

Sumber : Data Primer, 2023

 $\alpha = 0,05$ 

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa pada komunikasi perawat terdapat 22 responden (25.58%) yang merasa puas terhadap komunikasi perawat yang baik dan 7 responden (8.14%) merasa puas dengan komunikasi perawat yang kurang baik, sedangkan 11 responden (12.79%) merasa tidak puas dengan komunikasi perawat yang baik serta 46 responden (53.49%) lainnya merasa tidak puas dengan komunikasi perawat yang

kurang baik. Hasil analisa data menggunakan *chi-square* didapat nilai  $p$ -value  $0,001 < 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya terdapat hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui, dengan *Odd-Ratio* 13.143 (4.485-38.517) yang artinya kualitas komunikasi perawat yang baik memiliki peluang 13.143 kali meningkatkan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini, terdapat dua hasil mengenai kepuasan pasien, pertama adalah kepuasan pasien berdasarkan kualitas dari fasilitas kesehatan. Pada variabel ini dibagi menjadi dua katagori, yaitu puas atau tidak puas. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan, tidak puas dengan fasilitas kesehatan yang tersedia, yaitu sebanyak 46 responden atau 61,6% dari total responden.

Kedua adalah, hasil penilaian kepuasan pasien berdasarkan kualitas komunikasi perawat. Pada variabel ini dibagi menjadi dua katagori juga, yaitu puas atau tidak puas, penelitian ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan, tidak puas dengan kualitas komunikasi yang dilakukan oleh perawat, yaitu sebanyak 57 responden atau 66,3% dari total responden.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Imran & Ramli, (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan Kepercayaan pasien, Kepuasan pasien yang tinggi juga berdampak pada naiknya Citra Rumah Sakit,

Dari data yang tertera diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa, benar kualitas fasilitas kesehatan serta kualitas komunikasi perawat yang baik dapat menentukan seberapa tingginya tingkat kepuasan pasien di suatu pusat pelayanan kesehatan, sebagaimana yang dikatakan oleh Nursalam (2014) yang menjadikan fasilitas dan komunikasi sebagai salah-dua dari 12 faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

### Fasilitas Kesehatan

Pada penelitian ini, hasil penilaian kualitas fasilitas kesehatan dibagi menjadi dua katagori, yaitu

baik dan buruk, pada penelitian ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan, kualitas fasilitas kesehatan buruk, yaitu sebanyak 51 responden atau 59,3% dari total responden, pada lembar angket fasilitas kesehatan item yang menilai mengenai suhu ruangan merupakan item dengan nilai paling rendah, yang mana artinya adalah suhu ruangan di lokasi penelitian ini memiliki kualitas yang buruk, hal ini sejalan dengan apa yang peneliti dapati saat melakukan observasi, peneliti merasakan kegerahan karena fasilitas pendingin ruangan yang kurang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bailang, I. (2019) mengatakan bahwa fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terlebih lagi fasilitas kesehatan merupakan produk dari pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, hingganya, peningkatan kualitas dari fasilitas kesehatan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh pengelola atau pemberi pelayanan kesehatan.

### Komunikasi Perawat

Pada penelitian ini, hasil penilaian kualitas komunikasi perawat dibagi menjadi dua katagori, yaitu baik dan kurang baik, pada penelitian ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang mengatakan, kualitas komunikasi kurang baik, yaitu sebanyak 53 responden atau 61,6% dari total responden. Pada lembar angket penilaian kualitas komunikasi perawat, item sikap terbuka yang



ditunjukkan oleh perawat mendapat nilai yang rendah, artinya perawat yang bersikap tertutup saat berkomunikasi dengan pasien merupakan hal paling yang tidak disukai oleh rata-rata responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ita *et al.*, (2021) mengatakan bahwa komunikasi perawat merupakan faktor pendukung yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari data di atas, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi perawat merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pasien, bagaimana tidak, perawat merupakan pemberi pelayanan kesehatan yang memiliki intensitas paling lama dengan pasien dan untuk menjalin rasa saling percaya dengan pasien adalah dengan melakukan komunikasi yang baik, maka, penting untuk pengelola atau pemberi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas komunikasi perawat.

#### **Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini, untuk membuktikan ada tidaknya hubungan variabel fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dilakukan analisa data menggunakan *chi-square*, yang mana hasilnya menunjukkan  $H_a$  di terima dan  $H_0$  ditolak, yang mengartikan bahwa kualitas fasilitas kesehatan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$ .

Interpretasi data, terdapat 34 responden atau 39.53% dari total responden yang merasa puas terhadap fasilitas kesehatan yang baik dan 6 responden atau 6.98% dari total responden yang merasa puas dengan fasilitas kesehatan yang buruk, hal ini dikarenakan 6 responden tersebut diketahui sudah lebih dari 3 kali dalam sebulan

kebelakang berkunjung ke UPTD Puskesmas Krui sehingga sudah terbiasa dengan kualitas fasilitas kesehatan yang buruk. Sedangkan 1 responden atau 1.16% dari total responden merasa tidak puas dengan fasilitas kesehatan yang baik, dikarenakan menurutnya walaupun fasilitas kesehatan yang tersedia sudah baik pihak pengelola fasilitas kesehatan harus memperhatikan keadaan suhu ruangan saat siang hari yang membuatnya begitu gerah. Serta 45 responden atau 52.33% dari total responden merasa tidak puas dengan fasilitas kesehatan yang buruk. Didapati pula *Odd-Ratio* 255.000 (29.310 -2218.544) yang artinya kualitas fasilitas kesehatan yang baik memiliki peluang 255.000 kali meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian yang peneliti dapatkan sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Butar-Butar & Simamora, (2016) yang mengatakan bahwa fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari data di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa, fasilitas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, serta fasilitas kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan pula.

#### **Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini, untuk membuktikan ada tidaknya hubungan variabel komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dilakukan analisa data menggunakan *chi-square*, yang mana hasilnya menunjukkan  $H_a$  di terima dan  $H_0$  ditolak, yang mengartikan bahwa kualitas komunikasi perawat memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$ .

Interpretasi data, terdapat 22 responden atau 25.58% dari total responden yang merasa puas terhadap komunikasi perawat yang baik dan 7 responden atau 8.14% dari total responden yang merasa puas dengan komunikasi perawat yang kurang baik, hal ini dikarenakan ketujuh responden tersebut tidak menyadari langkah langkah yang harus dilakukan oleh perawat saat berkomunikasi kepada pasien. Sedangkan 11 responden atau 12.79% dari total responden merasa tidak puas dengan komunikasi perawat yang baik, dikarenakan kesebelas responden tersebut berasal dari luar daerah yang berbeda sehingga salah menanggapi logat atau gaya bicara masyarakat setempat. Serta 46 responden atau 53.49% dari total responden merasa tidak puas dengan komunikasi perawat yang kurang baik. Didapati pula *Odd-Ratio* 13.143 (4.485-38.517) yang artinya kualitas komunikasi perawat yang baik memiliki peluang 13.143 kali meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Transyah & Toni, (2018) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara Komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari data diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa komunikasi perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dan komunikasi perawat juga termasuk faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, karena komunikasi merupakan pintu masuk dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh penyedia jasa di pusat pelayanan kesehatan, hingganya sangat penting untuk pihak pengelola pusat pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas SDM perawat khususnya dalam aspek kualitas komunikasi. (Zainaro et al.,

2019)

## KESIMPULAN

Mayoritas responden memiliki usia pra lanjut usia, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, dengan Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Krui.

Dengan begitu peneliti mengambil kesimpulan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- BAILANG, I. N. P. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado*.
- Budo, A., Tulus, F., & TAMPI, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat

- Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2).
- Fitnaningsih Endang, C., Haryanto, S., & Subandono, J. (N.D.). Analisis Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Post Sectio Caesaria. *Pelaksanaan Discharge Planning Pada Pasien Post Sectio Caesaria*, 137.
- Gozali, I. (2012). Model Pelayanan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Di Kota Semarang. *Media*, 19(1).
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 2-48.
- Irawan, E., Tania, M., & Pratami, A. S. R. (2020). Hubungan Kontrol Diri Dengan Kecanduan Internet Pada Remaja Di Sman 11 Bandung. *Jurnal Keperawatan Bsi*, 8(2), 215-223.
- Ita, K., Pramana, Y., & Righo, A. (2021). Implementasi Interprofessional Collaboration Antar Tenaga Kesehatan Yang Ada Di Rumah Sakit Indonesia; Literature Review. *Proners*, 6(1).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. 43 (2019).
- Kementerian Kesehatan Indonesia. (2020). *Data Dasar Puskesmas Kementerian Kesehatan Indonesia*.
- Negara, L. A. (N.D.). *Diklat Kepemimpinan Reformasi Birokrasi Reform Leader Academy (Rla) Angkatan Iv Tahun 2016 (18 April S/D 5 Agustus 2016)*.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Rohiyatun, B. (2019). Standar sarana dan prasarana pendidikan. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 7(1).
- Suryani. (2020). *Komunikasi terapeutik: Teori & praktik* (Yuyun Yuningsih, Ed.). EGC.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 88-95.
- Wardhana, A. (2015). Determinan Kualitas Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode Webqual Versi 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Top Brand E-Channel Bank di Indonesia. *IMAGE: Jurnal Riset Manajemen*, 4(1).
- Zainaro, M. A., Kusumaningsih, D., & Karyanto, K. (2019). Hubungan Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (Mtbs) Di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. *Malahayati Nursing Journal*, 1(1).