

PENGARUH KOMUNIKASI, FASILITAS, DAN JAMINAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RALLA KABUPATEN BARRU

The Effect of Communication, Facilities and Assurance on Patient Satisfaction at the Ralla Health Center in Barru Regency

Partono Soemaryo

PPs STIE Amkop Makassar

Email : partono@stieamkop.ac.id

Kasmawati

Pegawai Puskesmas Ralla Kabupaten Barru

Email : Kasmwatiamkop@gmail.com

Rasyidin Abdullah

PPs STIE Amkop Makassar

Email : Rasyidin78@gmail.com

Ansar

PPs STIE Amkop Makassar

Email : ansar@stieamkop.ac.id

ABSTRAK

Dari hasil pengujian yang dilakukan disimpulkan: 1) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik komunikasi maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya. 2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik fasilitas puskesmas maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya. 3) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik jaminan maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya. 4) Komunikasi, fasilitas, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik komunikasi, fasilitas, dan jaminan maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya

Kata Kunci : Komunikasi, Fasilitas, Jaminan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

From the results of the tests carried out concluded: 1) Communication has a positive and significant effect on patient satisfaction of Ralla Health Center in Barru District. That is, the better the communication, the higher the level of patient satisfaction at the Ralla Health Center in Barru District, and vice versa. 2) Facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction at the Ralla Health Center in Barru Regency. That is, the better the facilities of the puskesmas, the higher the level of patient satisfaction of the Ralla Health Center in Barru District, and vice versa. 3) Guarantees have a positive and significant effect on patient satisfaction of the Ralla Health Center in Barru Regency. That is, the better the guarantee, the higher the level of patient satisfaction at the Ralla Health Center, Barru District, and vice versa. 4) Communication, facilities and guarantees have a positive and significant effect on patient satisfaction of the Ralla Health Center in Barru District. That is, the better communication, facilities, and guarantees, the higher the level of patient satisfaction at the Ralla Health Center in Barru District, and vice versa

Keywords: *Communication, Facilities, Guarantee, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2010). Sejalan dengan itu, Tjiptono (200) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan.

Terkait dengan kepuasan pasien, data awal yang peneliti peroleh dari Puskesmas Ralla Kabupaten Barru, pada tahun 2013 diperoleh jumlah pasien yang dilayani sebanyak 755 pasien, kemudian tahun 2014 melayani pasien sebanyak 711 orang, tahun 2015 meningkat menjadi 821 pasien, dan tahun 2016 sebanyak 810 pasien. Hal ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan pasien, sehingga ada dugaan bahwa masyarakat kurang puas dengan kinerja dokter maupun perawat. Disamping itu, observasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru

menunjukkan bahwa ternyata ada peningkatan keluhan pasien dari pelayanan di puskesmas berdasarkan hasil pengamatan peneliti. Kondisi ini diakibatkan karena persoalan komunikasi tenaga kesehatan baik itu dokter, bidan maupun perawat yang masih kurang dalam pelayanan keperawatan, fasilitas kesehatan dan jaminan.

Disamping fasilitas kesehatan jaminan pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2008) menyebutkan lima dimensi dalam pelayanan, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari lima dimensi tersebut peneliti berfokus terhadap jaminan pelayanan. Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan petugas kesehatan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien (Assegaf, 2009). Menurut Salehuddin (2009) sebelumnya dalam penelitiannya menghasilkan bahwa jaminan (*assurance*) berada pada kuadran ketiga yang berarti pelanggan mempunyai harapan yang tinggi terhadap kedua jenis pelayanan tersebut.

Dalam beberapa penelitian ditemukan adanya *gap research* tentang hubungan komunikasi verbal dan nonverbal terhadap kepuasan pasien. Penelitian Mandala dalam Hajriani (2013) bahwa ada hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Demikian dalam penelitian Hajriani (2013) bahwa ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dimana Hajriani mengatakan bahwa perlu selalu menyadari bahwa komunikasi verbal dan non verbal yang terapeutik penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kristiyanti (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Komunikasi yang dilakukan organisasi dalam bentuk komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal. Komunikasi non verbal sering tidak terencana atau kurang terstruktur

namun komunikasi non verbal memiliki pengaruh yang lebih besar dan pada komunikasi verbal dalam pelayanan kepada pelanggan. Melalui komunikasi non verbal, pelanggan akan merasakan secara langsung bagaimana pemberi layanan dalam memperlakukan mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Komunikasi

Hafied Cangara mengutip pernyataan Schramm (2008:2) yang menyebutkan: Bahwa komunikasi dengan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. (Schramm dalam Cangara, 2008:2).

Mondry juga mengutip pengertian komunikasi yang dikumpulkan oleh Deddy Mulyana (2004) menurut beberapa ahli, antara lain sebagai berikut :

1. Komunikasi merupakan transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, *figure*, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang disebut komunikasi (Bernard Berelson dan Gary A. Steiner).
2. Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri atas rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima (Theodore M. Newcomb).
3. Komunikasi terjadi jika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk memengaruhi perilaku penerima (Gerald R. Miller).
4. Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud mengubah tingkah laku mereka (Everett M. Rogers)

Pengertian Jaminan

Istilah jaminan merupakan terjemahan dari bahasa Belanda, yaitu *zekerheid* atau *cautie*. *Zekerheid* atau *cautie* mencakup secara umum cara-cara kreditur menjamin dipenuhinya tagihannya, disamping pertanggungan jawab umum debitur terhadap barang-barangnya. Selain istilah jaminan, dikenal juga dengan agunan. Istilah agunan dapat dibaca dalam Pasal 1 angka 23 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Assurance (jaminan) adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Assurance (jaminan) memiliki beberapa komponen antara lain:

- 1) Communication (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
- 2) Credibility (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- 3) Security (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- 4) Competence (kompetensi) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- 5) Courtesy (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

Defenisi Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan dengan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Syafuruddin, dkk. 2011). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2004).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian desain penelitian yang digunakan *cross sectional* yang bersifat analitik. Dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat. Kata satu saat bukan berarti semua subjek diamati tepat pada saat yang sama, tetapi artinya tiap subjek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut.

Populasi dan Sampel

Berdasarkan rata-rata sensus pasien di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru maka ditentukan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 51 pasien. Dikarenakan jumlah pasien kurang dari 100, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 51 orang atau menggunakan sampel sensus.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Variabel Komunikasi (X)

Hasil tanggapan responden terhadap komunikasi di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru dapat dijelaskan pada berikut ini:

Tabel 1
Tanggapan responden mengenai Komunikasi (X1)

INDIKATOR	STS		TS		R		S		SS		MEAN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	-	-	-	-	-	-	34	66,7	17	33,3	4,33
X1.2	-	-	-	-	3	5,9	36	70,6	12	23,5	4,18
X1.3	-	-	-	-	10	19,6	31	60,8	10	19,6	4,00
X1.4	-	-	-	-	-	-	39	76,5	12	23,5	4,24
X1.5	-	-	-	-	1	2,0	15	29,4	35	68,6	4,67

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang bagus terhadap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan mengenai komunikasi perawat sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden. Pada Indikator pertama (X1.1) dengan item pertanyaan Pasien mampu memahami informasi tentang pelayanan kesehatan di puskesmas dengan cermat, sebanyak 34 responden atau 66,7 persen yang memberikan tanggapan setuju dan 17 responden atau 33,3 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X1.1 yakni sebesar 4,33.

Pada Indikator kedua (X1.2) dengan item pertanyaan Pasien merasa senang saat menjalin hubungan komunikasi dengan perawat di puskesmas, sebanyak 3 responden atau 5,9 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 36 responden atau 70,6 persen memberikan tanggapan setuju, dan 12 responden atau 23,5 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X1.2 yakni sebesar 4,18.

Pada indikator ketiga (X1.3) dengan item pertanyaan Perawat berkomunikasi dengan pasien melalui sikap atau perilaku yang baik, sebanyak 10 responden atau 19,6 persen yang

memberikan tanggapan ragu-ragu, 31 responden atau 60,8 persen memberikan tanggapan setuju dan 10 responden atau 19,6 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X1.3 yakni sebesar 4,00.

Pada Indikator keempat (X1.4) dengan item pertanyaan Perawat mampu menjalin hubungan yang makin baik dengan Pasien di puskesmas, sebanyak 39 responden atau 76,5 persen memberikan tanggapan setuju dan 12 responden atau 23,5 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X1.4 yakni sebesar 4,24.

Pada indikator kelima (X1.5) dengan item pertanyaan Perawat dapat melakukan tindakan yang nyata dan tidak sekedar percakapan biasa terhadap pasien, sebanyak 1 responden atau 2,0 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 15 responden atau 29,4 persen memberikan tanggapan setuju dan 35 responden atau 68,6 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X1.5 yakni sebesar 4,67.

Deskripsi Variabel Fasilitas (X2)

Hasil tanggapan responden terhadap Fasilitas puskesmas dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Tanggapan responden mengenai Fasilitas (X2)

INDIKATOR	STS		TS		R		S		SS		MEAN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	-	-	-	-	10	19,6	34	66,7	7	13,7	3,94
X2.2	2	3,9	-	-	4	7,8	27	52,9	18	35,3	4,16
X2.3	-	-	-	-	4	7,8	36	70,6	11	21,6	4,14
X2.4	-	-	-	-	6	11,8	19	37,3	26	51,0	4,39

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang bagus terhadap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan mengenai Fasilitas puskesmas sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden. Pada indikator pertama (X2.1) dengan item pertanyaan Fasilitas yang ada di puskesmas mudah untuk diakses oleh para pasien, sebanyak 10 responden atau 19,6 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 34 responden atau 66,7 persen memberikan tanggapan setuju dan 7 responden atau 13,7 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X2.1 yakni sebesar 3,94.

Pada Indikator kedua (X2.2) dengan item pertanyaan Penggunaan fasilitas di puskesmas dilakukan secara efektif untuk pasien, sebanyak 1 responden atau 3,9 persen yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, 4 responden atau 7,8 persen memberikan tanggapan ragu-ragu, 27 responden atau 52,9 persen memberikan tanggapan setuju dan 18 responden atau 35,3 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X2.2 yakni sebesar 4,16.

Pada indikator ketiga (X2.3) dengan item pertanyaan Kebersihan fasilitas fisik di puskesmas baik, sebanyak 4 responden atau 7,8 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 36 responden atau 70,6 persen memberikan tanggapan setuju dan 11 responden atau 21,6 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X2.3 yakni sebesar 4,14.

Pada Indikator keempat (X2.4) dengan item pertanyaan Fasilitas peralatan dipelihara dengan baik, sebanyak 6 responden atau 11,8 persen memberikan tanggapan ragu-ragu, 19 responden atau 37,3 persen memberikan tanggapan setuju dan 26 responden atau 51,0 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X2.4 yakni sebesar 4,39.

Deskripsi Variabel Jaminan (X3)

Hasil tanggapan responden terhadap jaminan dapat dijelaskan pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 3
Tanggapan responden mengenai Jaminan (X3)

INDIKATOR	STS		TS		R		S		SS		MEAN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	-	-	-	-	5	9,8	9	17,6	37	72,5	4,63
X3.2	-	-	-	-	3	5,9	7	13,7	41	80,4	4,75
X3.3	-	-	-	-	-	-	29	56,9	22	43,1	4,43
X3.4	-	-	1	2,0	4	7,8	40	78,4	6	11,8	4,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang bagus terhadap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan mengenai Jaminan yang diberikan oleh puskesmas sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden. Pada indikator pertama (X3.1) dengan item pertanyaan Perawat mampu memberikan jaminan pelayanan dengan baik kepada pasien, sebanyak 5 responden atau 9,8 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 9 responden atau 17,6 persen memberikan tanggapan setuju dan 37 responden atau 72,5 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X3.1 yakni sebesar 4,63

Pada Indikator kedua (X2.2) dengan item pertanyaan Perawat ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sebanyak 3 responden atau 5,9 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 7 responden atau 13,7 persen memberikan tanggapan setuju dan 41 responden atau 80,4 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X3.2 yakni sebesar 4,75.

Pada indikator ketiga (X2.3) dengan item pertanyaan Pasien percaya terhadap pelayanan yang berkualitas di puskesmas, sebanyak 29 responden atau 56,9 persen

memberikan tanggapan setuju dan 22 responden atau 43,1 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X3.3 yakni sebesar 4,43.

Pada Indikator keempat (X2.4) dengan item pertanyaan Pasien merasa aman selama mendapatkan pelayanan di puskesmas, sebanyak 1 responden atau 2,0 persen memberikan tanggapan tidak setuju, 4 responden atau 7,8 persen memberikan tanggapan ragu-ragu, 40 responden atau 78,4 persen memberikan tanggapan setuju dan 6 responden atau 11,8 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator X2.4 yakni sebesar 4,00.

Deskripsi Variabel Kepuasan pasien (Y)

Tabel 5
Tanggapan responden mengenai Kepuasan pasien (Y)

INDIKATOR	STS		TS		R		S		SS		MEAN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	-	-	-	-	1	2,0	26	51,0	24	47,1	4,45
Y.2	-	-	2	3,9	3	5,9	36	70,6	10	19,6	4,06
Y.3	-	-	-	-	3	5,9	7	13,7	41	80,4	4,18
Y.4	-	-	-	-	-	-	29	56,9	22	43,1	4,18
Y.5	-	-	1	2,0	4	7,8	40	78,4	6	11,8	4,69

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang bagus terhadap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel kepuasan pasien sebagaimana yang dirasakan oleh responden terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Pada indikator pertama (Y.1) dengan item pertanyaan Hubungan perawat dengan pasien baik, sebanyak 1 responden atau 2,0 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 26 responden atau 51,0 persen memberikan tanggapan setuju dan 24 responden

atau 47,1 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator Y.1 yakni sebesar 4,45.

Pada Indikator kedua (Y.2) dengan item pertanyaan Saya merasa nyaman dengan pelayanan di puskesmas, sebanyak 2 responden atau 3,9 persen memberikan tanggapan tidak setuju, 3 responden atau 5,9 persen memberikan tanggapan ragu-ragu, 36 responden atau 70,6 persen memberikan tanggapan setuju dan 41 responden atau 80,4 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator Y.2 yakni sebesar 4,06.

Pada indikator ketiga (Y.3) dengan item pertanyaan Saya memiliki kebebasan melakukan pilihan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, sebanyak 3 responden atau 5,9 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 7 responden atau 13,7 persen memberikan tanggapan setuju dan 41 responden atau 80,4 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator Y.3 yakni sebesar 4,18.

Pada Indikator keempat (Y.4) dengan item pertanyaan Dokter di puskesmas memiliki pengetahuan yang memadai, sebanyak 29 responden atau 56,9 persen yang memberikan tanggapan setuju dan 22 responden atau 43,1 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator Y.4 yakni sebesar 4,18.

Pada indikator kelima (Y.5) dengan item pertanyaan Saya merasa pelayanan di puskesmas efektif, sebanyak 1 responden atau 2,0 persen yang memberikan tanggapan tidak setuju, 4 responden atau 7,8 persen yang memberikan tanggapan ragu-ragu, 40 responden atau 78,4 persen memberikan tanggapan setuju dan 6 responden atau 11,8 persen memberikan tanggapan sangat setuju. Adapun rata-rata jawaban responden pada indikator Y.5 yakni sebesar 4,69.

PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pengaruh antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik komunikasi maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Mandala dalam Hajriani (2013) bahwa ada hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Demikian dalam penelitian Hajriani (2013) bahwa ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dimana Hajriani mengatakan bahwa perlu selalu menyadari bahwa komunikasi verbal dan non verbal yang terapeutik penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kristiyanti (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Komunikasi yang dilakukan organisasi dalam bentuk komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal. Komunikasi non verbal sering tidak terencana atau kurang terstruktur namun komunikasi non verbal memiliki pengaruh yang lebih besar dan pada komunikasi verbal dalam pelayanan kepada pelanggan. Melalui komunikasi non verbal, pelanggan akan merasakan secara langsung bagaimana pemberi layanan dalam memperlakukan mereka.

Komunikasi yang dibangun dengan baik antara dokter dan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dokter dalam memberikan upaya pelayanan medis. Sebaliknya, ketidakberhasilan dokter terhadap masalah medis jika dikomunikasikan dengan baik tidak akan menimbulkan perselisihan (Arianto, 2013). Artinya, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor komunikasi. Sebagaimana menurut pendapat Moison, Walter dan White dalam Dwilaksono (2006) bahwa terdapat 9 faktor yang mempengaruhi kepuasan salah satu diantaranya adalah komunikasi.

Bhayangkara dalam Hajriani (2013) juga mengungkapkan bahwa komunikasi dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk mencapai hasil yang optimal. Peran komunikasi dalam pelayanan

kesehatan tidak dapat dipisahkan dari setiap pasien yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa *outcome* tak sesuai dengan harapannya, pasien/keluarga merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pengaruh antara fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik fasilitas puskesmas maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Riswardani (2013) Fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan signifikansi kurang dari 0,05. Kemudian Radito (2014) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut Leebov, Vergare dan Scott (1990) dalam Radito (2014), yang juga ikut mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen (Radito, 2014).

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pengaruh antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik jaminan maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Nasyrar, et al (2017) menyimpulkan bahwa kepastian/jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Kemudian Dewi (2016) dapat dinyatakan variabel jaminan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.

Menurut Tjiptono (2008) menyebutkan lima dimensi dalam pelayanan, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari lima dimensi tersebut peneliti berfokus terhadap jaminan pelayanan. Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan petugas kesehatan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien (Assegaf, 2009). Menurut Salehuddin (2009) sebelumnya dalam penelitiannya menghasilkan bahwa jaminan (*assurance*) berada pada kuadran ketiga yang berarti pelanggan mempunyai harapan yang tinggi terhadap kedua jenis pelayanan tersebut.

Pengaruh Komunikasi, Fasilitas, dan Jaminan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pengaruh antara komunikasi, fasilitas, dan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru menunjukkan bahwa komunikasi, fasilitas, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik komunikasi, fasilitas, dan jaminan maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.

Kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Jadi kepuasan atau

ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Purwanto, 2007)

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

SIMPULAN

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik komunikasi maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik fasilitas puskesmas maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.
3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik jaminan maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.
4. Komunikasi, fasilitas, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Artinya, semakin baik komunikasi, fasilitas, dan jaminan maka tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ralla Kabupaten Barru akan semakin tinggi, demikian sebaliknya.

Reference:

- Ahmad, Subagyo. 2010. *Marketing In Business*. edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Alwi, Hasan. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta. Balai Pustaka.
- Arianto, 2013. *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien)*. Artikel Penelitian, Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Tadulako, Palu.
- Ari Budi Sulistiono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Srandol Indah Semarang)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Assegaff, Mohammad, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Semarang: Unisulla Semarang.
- Bahsan, M. 2002. *Penilaian Jaminan Kredit Perbankan Indonesia*. Jakarta. Rejeki Agung.
- Bayangkara, Nyoto. 2013. *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI*.
- Boy S. Sarbaguna. 2007. *Sistem Bantu Keputusan Untuk Fasilitas Rumah Sakit*. Jakarta. CV. Agung Seto.
- Budimanta Arif,. Prasetyo Adi dan Radito Bambang. 2014. *Corporate Social Responsibility, Jawaban Bagi Model Pembangunan Indonesia Masa Kini*. ICSD-Indonesia Center for Sustainable Development. Jakarta.
- Chidir Ali, SH., 1980, *Hukum Benda*, Tarsito, Bandung, hal.52.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016
- Dwilaksono, Agung. 2006. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Keperawatan Pelanggan terhadap Minat*. Jurnal bulletin penelitian sistem kesehatan Vol.9 No. 4.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Edisi 2. Cetakan 1. Yogyakarta. Andi offset.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Faudy, Munir. 2013, *Teori-Teori Besar (Grand Theory) Dalam Hukum*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Hajriani. 2013. *Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*. Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.
- Hanifah Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Imbalo S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC, 2006, h. 202-203,
- Kertajaya, H. 2003. *Marketing in Venus*. Jakarta. Pt Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta. PT. Prehallindo
- Kristiyanti, Iin. 2012. *Pengaruh Komunikasi Non Verbal terhadap Kepuasan Pelanggan*. Efisiensi Volume XII, No. 1 Februari.
- Liliweri A. (2007). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Meulia Dewi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5 No. 2. Fakultas Ekonomi. Universitas Samudera.
- Napirah, Muhammad R., Herawanto, Yuditha. AW. 2016. *Hubungan Komunikasi Dokter Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu*. Jurnal Preventif, Vol 7 No 2.
- Nasyrah, Darwis dan Hasmin. 2017. *Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*. Jurnal Mirai Management, Volume 2 Nomor 1. Stie Amkop Makassar.
- Pieter ZH. (2012). *Pengantar Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Pohan IS. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Priyatno, Dwi 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, Mediakom , Yogyakarta.
- Purwanto, Dody., Titik Anggraeni., Sri Sayekti Heni. S. 2014. *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen*. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia Vol. 7, No. 2, Juli 2014.
- Radito, T. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *JURNAL ILMU MANAJEMEN*, 11(2), 1-25.
- Raharjani, Jeni. 2005. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pemiliha Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi. Volume 2 Nomor 1 Januari Hal 1-15.
- Rohmatulloh, Wahyu. 2017. *Pengaruh lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017
- Riswardani, Y.T.S. 2013. *Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya.
- Salehuddin. 2009. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Malang: STIE Kucekwara
- Sofwan, Sri Soedewi Masjchoen. 1980. *Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-pokok Hukum dan Jaminan Perorangan*. BPHN Departemen Kehakiman RI. Jakarta.
- Sofwan, Sri Soedewi Masjchoen. 2000. *Hukum Perdata: Hukum Benda*. Jakarta: Liberty.

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Salim, Agus. 2009. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana. Yogyakarta.
- Salim HS, H, S.H., M.S. 2011. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*. Cet.V. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sri Soedewi Masjhchoen Sofwan. 2000. *Hukum Benda*. Yogyakarta: Liberty.
- Supriyanto, Eko. 2012. *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Cerdas Istimewa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sutrisno. 2005. *Manajemen Keuangan Teori Konsep dan Aplikasi*. Penerbit Ekonosia: Yogyakarta.
- Syafrudin, dkk. (2009). *Kebidanan Komunitas*. Jakarta: EGC
- Uripni CL, dkk. (2003). *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: EGC1 I-44.
- Yulifah R, dkk. (2009). *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medik.
- Wahyuningrum. 2010. *Manajemen Fasilitas*. Decentralized Basic Education. Jakarta.