

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOLONODALE KECAMATAN PETASIA KABUPATEN MOROWALI UTARA

I Kadek Wartana, Morina Novita Tobing

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

Abstrak

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran informasi antara orang-orang yang berkomunikasi. Berdasarkan wawancara di Puskesmas Kolonadale dari pengambilan data awal yang dilakukan, 8 dari 10 pasien mengatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Petugas kesehatan berkomunikasi seadanya, tidak menjelaskan secara detail agar pasien lebih mengerti. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel penelitian ini yaitu independen (komunikasi interpersonal) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas Kolonadale dengan sampel berjumlah 43 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60,5% pasien menyatakan komunikasi interpersonal petugas sudah baik dan 58,1% pasien sudah menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,006$ ($p \text{ value} \leq 0,05$) yang artinya ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara.

Disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini diharapkan komunikasi interpersonal dapat diterapkan dan diaplikasikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Kolonodale agar lebih baik lagi.

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat berharga dan sangat diinginkan oleh semua manusia. Hal ini dikarenakan dengan kondisi yang sehat, maka segala aktivitas dapat dilakukan oleh individu. Pentingnya kesehatan menjadikan individu yang sedang dalam keadaan sakit berusaha untuk mencapai kesembuhan (Wiyono 2009). Persaingan jasa pelayanan kesehatan yang semakin ketat dalam era globalisasi ini, perlu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dimaksudkan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2006 a).

Pengelolaan suatu organisasi yang menerapkan pola manajemen kualitas mutu dan pelayanan yang handal dalam menghadapi dinamika kerja yang

mengglobal, tak terkecuali pada sektor kesehatan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat di perbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Secara konseptual, kepuasan di definisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh pasien. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu fitur layanan yang diberikan, dengan menyediakan sesuatu yang menyenangkan mulai dari level

apa yang dirasakan oleh pasien. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu fitur layanan yang diberikan, dengan menyediakan sesuatu yang menyenangkan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas (Azwar, 2006 b).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan pembangunan kesehatan dan determinan dalam mencapai masyarakat yang sehat, meskipun disadari bahwa peran lingkungan dan faktor perilaku merupakan determinan yang lebih besar pengaruhnya pada kesehatan. Dua determinan tersebut terakhir ini merupakan determinan yang banyak dipengaruhi oleh domain di luar kesehatan sehingga intervensinya memerlukan peran lintas sektor terkait (Depkes RI, 2005).

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, mestinya puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan prima yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat serta dapat memuaskan pasien, tetapi pelayanan prima dan berkualitas di puskesmas belum berjalan dengan baik. Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan puskesmas pada saat sekarang. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan, cara berkomunikasi yang kurang baik dan sopan menyebabkan masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini (Aprinanda, 2009).

Komunikasi sangat penting bagi semua aspek kehidupan manusia. Dengan komunikasi manusia dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, harapan dan kesan kepada sesama serta memahami gagasan perasaan dan kesan orang lain. Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Individu juga berkomunikasi pada tingkat interpersonal berbeda tergantung pada siapa mereka terlibat dalam komunikasi. Sebagai contoh, jika seseorang berkomunikasi dengan anggota keluarga, komunikasi mungkin akan berbeda dari jenis komunikasi yang digunakan ketika terlibat dalam tindakan komunikatif dengan teman atau penting lainnya. Komunikasi dapat dikatakan sukses apabila, baik pengiri pesan

dan penerima pesan akan memahami pesan-pesan yang dikirim dengan makna pada tingkat yang sama. Tujuan komunikasi adalah untuk memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, memengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima, atau memengaruhi penerima (Mulyana, 2006)

Pelayanan jasa kesehatan puskesmas di Sulawesi Tengah juga belum optimal pada kelompok masyarakat. Hal ini diindikasikan karena masih banyak keluhan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, seperti sikap petugas kesehatan kurang sopan dan ramah, waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan lingkungan puskesmas yang kurang nyaman (Dinkes Sulteng, 2006).

Penelitian terkait yang pernah dilakukan oleh Ika Dewi Kartika di Makasar tahun 2013 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal perawat dari 102 responden sebanyak 65,7 % atau berjumlah 67 responden menyatakan komunikasi perawat baik, 27,5% atau sejumlah 28 responden menyatakan komunikasi perawat cukup baik, dan 6,9 % atau sejumlah 7 responden menyatakan komunikasi perawat masih kurang baik. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Pertiwi Makasar dengan jumlah 102 responden, 82,4 % atau sebanyak 84 responden merasa puas dan 17,6 % atau sebanyak 18 responden lainnya masih merasa tidak puas.

Manusia setiap hari pasti berhubungan dengan orang lain karena secara kodrat manusia merupakan makhluk sosial. Ketika berkomunikasi ada banyak hal yang harus kita kuasai dan mengerti antara lain bagaimana kita mengenal diri sendiri, mengenal dan memahami orang lain, mengekspresikan diri kita, memberikan dan menerima masukan. Komunikasi interpersonal sangat mempengaruhi bagaimana kita mempersepsikan diri kita terhadap orang lain, dan bagaimana kita mempersepsikan diri kita. Ketika kita memiliki ketrampilan interpersonal yang tinggi kita akan memiliki rasa percaya diri yang tinggi, sehingga kita akan dihargai orang lain, dan pada akhirnya kita akan membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain. Dalam dunia kerja, ketrampilan interpersonal yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan dan tentunya membawa keuntungan material dan spiritual. Komunikasi interpersonal sangat penting membantu perkembangan intelektual dan sosial, menentukan identitas, memahami realitas disekeliling kita, dan

diri yang tinggi, sehingga kita akan dihargai orang lain, dan pada akhirnya kita akan membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain. Dalam dunia kerja, ketrampilan interpersonal yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan dan tentunya membawa keuntungan material dan spiritual. Komunikasi interpersonal sangat penting membantu perkembangan intelektual dan sosial, menentukan identitas, memahami realitas disekeliling kita, dan mengembangkan kesehatan mental (Mulyana, 2006).

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan, pada tanggal 19 Juni 2015 bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Kolonodale berjumlah 24 orang. Dari hasil wawancara kepada 10 pasien, 8 di antaranya mengatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan 2 di antaranya mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien mengatakan belum puas disebabkan karena kurang baiknya cara berkomunikasi petugas kesehatan kepada pasien. Petugas kesehatan berkomunikasi seadanya, tidak menjelaskan secara detail agar pasien lebih mengerti. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi citra puskesmas tersebut dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Profil Puskesmas Kolonodale).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kolonodale dengan judul “hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale”

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang ingin dilakukan adalah penelitian analitik dengan pendekatan “*Cross Sectional*”. *Cross Sectional* merupakan rancangan penelitian yang pengukuran dan pengamatannya dilakukan secara simultan pada satu saat atau sekali waktu. Desain *Cross Sectional* merupakan suatu penelitian dimana variabel-variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel-variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama (Hidayat, 2007).

Penelitian ini bertujuan untuk menilai hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale, melalui observasi variabel independen dan variabel dependen yang dilakukan secara bersamaan. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square*.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas Kolonodale dengan sampel berjumlah 43 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60,5% pasien menyatakan komunikasi

interpersonal petugas sudah baik dan 58,1% pasien sudah menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Pasien

a. Umur Pasien

Umur pasien dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat yaitu kategori umur remaja (17-25 tahun), umur dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun) dan lansia awal (46-69). Adapun hasil distribusi umur responden selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kolonodale sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 32,6% sedangkan pasien yang berumur 17-25 tahun yaitu sebanyak 18,6%.

b. Pendidikan

Pendidikan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat yaitu Mahasiswa, SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), SMA (Sekolah Menengah Atas), dan S1 (Strata Satu). Adapun disitribusi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2 Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 43 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kolonodale dengan kategori frekuensi tertinggi menurut pendidikan SMA yaitu 41,9% sedangkan terendah SD yaitu 11,6%.

c. Pekerjaan

Pekerjaan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi tujuh yaitu pekerjaan Honorer, Ibu Rumah Tangga, Pelajar, Pendeta, Petani, Pegawai Negeri Sipil dan Wiraswasta. Adapun distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat di lihat pada tabel 3. Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kolonodale sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu 39,5% sedangkan yang terendah bekerja sebagai Pendeta, Wiraswasta, yaitu 2,3%.

2. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang diteliti yaitu variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pasien.

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal dalam penelitian ini dikategorikan menjadi Kurang Baik ($<$ median) dan Baik (\geq median) berdasarkan nilai median. Nilai median komunikasi interpersonal adalah 27.

Berdasarkan tabel 4 dari 43 pasien, maka dapat diketahui pasien yang menyatakan komunikasi interpersonal kurang baik yaitu 39,5%, sedangkan yang menyatakan baik yaitu 60,5%.

b. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini dikategorikan menjadi kurang puas ($<$ median) dan puas (\geq median) berdasarkan nilai median. Nilai median kepuasan pasien adalah 14. Berdasarkan tabel 5 dari 43 Pasien, maka dapat diketahui bahwa pasien yang menyatakan kurang puas yaitu 41,9% sedangkan yang menyatakan puas yaitu 58,1%.

Tabel 1 Distribusi frekuensi pasien menurut umur di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara

No	Umur	Frekuensi	%
1	17-25 Tahun	8	18,6
2	26-35 Tahun	14	32,6
3	36-45 Tahun	9	20,9
4	46-69 Tahun	12	27,9
	Total	43	100,0

Sumber: Data primer, 2015

Tabel 2 Distribusi frekuensi pasien menurut pendidikan di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara

No.	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	5	11,6
2.	SMP	11	25,6
3.	SMA	18	41,9
4.	S1	9	20,9
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 3 Distribusi frekuensi pasien menurut pekerjaan di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Honorer	5	11,6
2.	Ibu Rumah	17	39,5
3.	Tangga	4	9,3
4.	Pelajar	10	23,3
5.	Petani	5	11,6
6.	Pegawai	1	2,3
7.	Negeri Sipil Wiraswasta Pendeta	1	2,3
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 4 Distribusi frekuensi pasien menurut komunikasi interpersonal di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara

No	Komunikasi Interpersonal	Frekuensi	%
1	Kurang Baik	17	39,5
2	Baik	26	60,5
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 5 Distribusi frekuensi menurut kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1.	Kurang Puas	18	41,9
2.	Puas	25	58,1
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2015

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian dilakukan untuk melihat hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji *chi-square* (95% CI). Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 17 pasien yang menyatakan komunikasi interpersonal kurang baik, 70,6% pasien merasa kurang puas dan 29,4% pasien merasa puas. Sedangkan dari 26 pasien yang menyatakan komunikasi interpersonal baik, 23,1% pasien kurang puas dan yang merasa puas sebanyak 76,9%.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,006$ ($p \text{ value} \leq 0,05$) maka H_0 ditolak atau H_a diterima yang artinya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien.

Tabel 6 Hubungan komunikasi interpersonal dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara

Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Pasien				Total		P Value 0,006
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	12	70.6	5	29.4	17	100	
Baik	6	23.1	20	76.9	26	100	
Total	18	41.9	25	58.1	43	100	

Sumber: Data Primer, 2015

Pembahasan

Hasil penelitian pada tabel 4 menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan komunikasi interpersonal petugas baik (60,5%) sedangkan yang mengatakan komunikasi interpersonal petugas kurang memuaskan (39,5%). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal sudah tergolong baik. Namun masih terdapat petugas kesehatan yang komunikasi interpersonalnya kurang baik dikarenakan petugas kesehatan kurang ramah dan sopan kepada pasien, pada awal bertemu dengan pasien petugas kesehatan tidak memperkenalkan diri dan petugas kesehatan tidak menyapa/tersenyum setiap pasien yang datang berkunjung. Sedangkan pasien yang menyatakan komunikasi interpersonal baik menjelaskan terlebih dahulu kepada pasien sebelum dilakukan tindakan, dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tanpa mengenal waktu serta memberikan kesempatan berdiskusi tentang keluhan penyakit.

Hasil penelitian pada tabel 5 menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan kurang puas yaitu 41,9%, dikarenakan pasien merasa kurang nyaman atas pelayanan loket/administrasi yang diberikan dan pasien belum merasa puas dengan pelayanan obat/apotik yang didapatkan sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama. Sedangkan pasien yang menyatakan sudah puas yaitu 58,1%, dikarenakan pelayanan yang diberikan dokter sudah sesuai harapan pasien, pelayanan perawat sudah memenuhi kebutuhan dan penyampaian pesan yang disampaikan oleh petugas kesehatan kepada pasien sudah merasa puas.

Hasil uji statistik Tabel 6 dengan menggunakan rumus *chi-square* diperoleh hasil

bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,006$ ($p \leq 0,05$). Menurut asumsi peneliti, kurang ramahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga masih ada beberapa (39,5%) pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan petugas kesehatan yang diberikan. Komunikasi interpersonal yang ramah/baik merupakan salah satu penunjang pelayanan agar tetap dapat memuaskan pasien setiap kali datang berkunjung.

Menurut asumsi peneliti, lambatnya pelayanan yang diberikan sehingga terkadang membuat pasien menunggu terlalu lama. Kepuasan pasien salah satu penunjang keberhasilan puskesmas karena jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka tingkat keberhasilan puskesmas akan semakin baik.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara perawat dan pasien yang sifatnya pribadi dan proses penyampaiannya lebih efektif melalui tatap muka secara langsung. Semua pasien pada dasarnya selalu mengharapkan pelayanan yang optimal sesuai yang mereka harapkan bahkan melebihi apa yang mereka harapkan. Proses komunikasi interpersonal ini jika dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan cara dalam melakukan komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon penolakan atau ketidakpuasan dari pasien dari apa yang mereka rasakan ketika mendapatkan pelayanan (Nasir, 2009).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007).

Berkomunikasi dengan orang lain tampaknya merupakan hal yang sederhana, dimana dua orang yang saling bertatap muka, berdialog secara bergantian. Akan tetapi terkadang tidak mudah untuk dapat berkomunikasi dengan baik secara lancar. Komunikasi sebagai proses kita memahami orang lain dan pada gilirannya kita dipahami orang lain. Tapi terkadang hal-hal yang ingin disampaikan diterima secara berbeda oleh orang lain. Perbedaan persepsi antara si pemberi pesan dan si penerima pesan sering kali membuat hubungan diantara keduanya menjadi kurang harmonis oleh karena itu kemampuan berkomunikasi sangat penting dalam pemecahan masalah pasien. Komunikasi interpersonal merupakan proses yang sangat khusus dan paling bermakna dalam perilaku manusia. Dengan

pemberi pesan dan si penerima pesan sering kali membuat hubungan diantara keduanya menjadi kurang harmonis oleh karena itu kemampuan berkomunikasi sangat penting dalam pemecahan masalah pasien. Komunikasi interpersonal merupakan proses yang sangat khusus dan paling bermakna dalam perilaku manusia. Dengan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, petugas kesehatan akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien yang selanjutnya akan memberikan dampak kepuasan profesional dalam pelayanan (Ika Dewi Kartika, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Marsito 2012 di Rumah Sakit Muhammadiyah Gombang juga menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan petugas kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang mengukur kepuasan suatu pelayanan. Begitu pula hal yang senada diungkapkan Mirnawati, 2014 bahwa hubungan komunikasi interpersonal petugas kesehatan-pasien menentukan kepuasan pelayanan petugas kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal petugas kesehatan maka akan semakin baik pula kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil penelitian Mirnawati (2014) di Rumah Sakit Samarinda juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan yang diberikan merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pasien akan selalu mencari pelayanan yang kinerja petugasnya dapat memenuhi harapan pasien. Suatu pelayanan petugas kesehatan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Kesimpulan Dan saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara pada tahun 2015, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale. Saran bagi Puskesmas Kolonodale diharapkan Kepala Puskesmas dan staf lebih memperhatikan setiap pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas serta mampu meningkatkan kinerja dan dapat memberikan pelayanan komunikasi interpersonal yang baik kepada pasien serta masyarakat. Bagi Petugas Kesehatan diharapkan Petugas Kesehatan lebih meningkatkan proses penyampaian pesan kepada pasien, lebih meningkatkan pelayanan loket/administrasi, meningkatkan pelayanan dokter dan

lebih bersikap ramah dan sopan kepada setiap pasien yang berkunjung. Bagi Peneliti lain diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain seperti hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Daftar pustaka

- Aprinanda, R. 2009. *Masalah Kurangnya Mutu Layanan Puskesmas ditinjau dari Sarana, Petugas Pemberi Layanan, serta Program dinkes melalui Puskesmas Berupa Upaya Penanggulangan Gizi Buruk dan Asuransi Kesehatan. Artikel Penelitian*. Poltekes Padang, Padang
- Azwar, A. 2006.a. *Sikap manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- _____. 2006.b. *Konsep Dasar Puskesmas*. EGC. Jakarta
- Cangara, H. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta
- Cangara, H. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Rajagrafinda Persada. Jakarta
- Departemen Kesehatan R.I 2005. *Rencana strategis departemen kesehatan 2005-2009*.
- _____. RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta
- Dinkes Sulteng. 2006. *Analisis Kualitas Layanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keluarga Miskin dan Non Miskin di Sulawesi Tengah*. Prosiding Hasil Penelitian dan Pengembangan Kesehatan 2006 Provinsi Sulawesi Tengah.
- _____. 2008. *Profil Dinas Kesehatan Sulawesi Tengah*. Palu
- _____. 2014. *Standardisasi Peralatan Kesehatan Puskesmas Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah*
- Enjang, AS. 2009. *Komunikasi Konseling*. Nuansa. Bandung
- Hidayat. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Salemba Medika. Jakarta.
- Hizrani. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Kedokteran EGC. Jakarta.
- Ika Dewi Kartika. 2013. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien*. Makasar.
- Marsito. 2012. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pelayanan di Ruang Inayah Rumah Sakit Muhammadiyah Gombang*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, 8 (02): 73-80
- Mirnawati. 2014. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RS Samarinda*. Program