DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS

Volume 02 No.07, March 2023 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Original Article*)

Hubungan Pola Komunikasi, Ketersediaan Fasilitas, Dan Kompetensi Pekerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021

(The Relationship between Communication Patterns, Availability of Facilities, and Worker Competence on Service Quality at the Rabambang Health Center in West Rungan District in 2021)

Veronika Julianti Wulandari[1]
[1]*Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia*
Email correspondent: veronikajuliantiwulandari@gmail.com

Abstract

Introduction: This study aims to determine the relationship between communication patterns, availability of facilities, and worker competence in service quality at the Rabambang Public Health Center in Rungan Barat District in 2021.

Methods: The research design used was descriptive analytics with a cross-sectional approach. The population in this study was 944 patients at the Rabambang Public Health Center in Rungan Barat District. To determine the number of samples, the researchers used the Slovin formula. So that the sample who became respondents in this study was 90 patients at the Rabambang Health Center in Rungan Barat District.

Results: The results of the statistical test obtained *p-value* = 0,000 with = 0,05. So, nilap p < . Thus, it can be concluded that there is a significantrelationship between communication patterns and service quality. The results of statistical tests obtained *p-value* = 0,000 with = 0,05. So, nilap p <. Thus, it can be concluded that there is a significant relationship between the availability of facilities and service quality. The results of statistical tests obtained *p-value* = 0,000 with = 0,05.So, nilap p < .

Discussion: Thus, it can be concluded that there is a significant relationship between worker competence and service quality. Suggestions for the Rabambang Health Center in Rungan Barat District in 2021 it is better if incomplete facilities or infrastructure areequipped to be able to provide more optimal health services, and it is hoped that the Rabambang Health Center in Rungan Barat District in 2021 can use the results of thisresearch as an alternative as well as a basis for consideration to continually improve service quality.

Keywords: communication pattern, facility availability, worker competence, service quality

Artikel
Disubmit (Received) : 01 February 2023
Diterima (Accepted) : 13 May 2023
Diterbitkan (Published) : 13 May 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 02 No.07, March 2023 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Pendahuluan

Jelaskan pendahuluan terkait penelitian yang dilakukan, urgensi penelitian, state of the art, kesenjangan analisis, dan tujuan penelitian.[1] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pola komunikasi, ketersediaan fasilitas dan kompetensi pekerja terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021. Sebagai advokat pelanggan fakultas klinis bertanggung jawab untuk membantu pasien dan keluarga dalam mengungkap informasi kemudian memberikan data yang diharapkan untuk memperoleh persetujuan terdidik untuk kegiatan keperawatan yang diberikan kepada mereka. Selain itu petugas harus menjaga dan mengamankan hak istimewa pasien. Perawat medis adalah individu dari kelompok kesejahteraan yang memiliki kontak terlama dengan pasien oleh karena itu pengasuh harus menjaga hak-hak pasien.[2] Untuk situasi ini perawat bersama pasien, keluarga, kelompok kesehatan lainnya mencoba membedakan layanan kesehatan yang diperlukan mengingat pertukaran sentimen untuk layanan yang dibutuhkan pasien, menawarkan bantuan, menggabungkan keterampilan dan keterampilan dari berbagai ahli layanan medis.

Komponen ini secara implikasi diidentifikasi dengan permintaan pasien untuk data, disini dapat dikatakan bahwa perawatan adalah sumber data yang diidentifikasi dengan kondisi khusus pasien. Memberikan data tentang pasien dan kegiatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan kepada keluarganya setelah mendapatkan persetujuan pasien. Setelah membuat pola komunikasi yang baik hal ini juga harus didukung oleh ketersediaan fasilitas. Menurut Subroto (2010:22) kantor merupakan tempat untuk membantu pelaksanaan suatu usaha baik produk maupun uang tunai. Selanjutnya tentang kantor (Arikunto) mengatakan kantor dicirikan sebagai apa saja yang dapat bekerja dengan pelaksanaan suatu bisnis. Kualitas fasilitas penting diperhatikan terkait dengan yang dirasakan pasien, kerana bisnis bantuan, penilaian pasien terhadap perbaikan kesehatan bergantung pada apa yang mereka dapatkan setelah menggunakan bantuan tersebut.[3] Layanan yang didapat dari pengguna jasa faskes yang dianggap terampil/untuk situasi ini ramah akan menjadi pemikiran yang berbeda untuk daerah/pasien yang menggunakan administrasi kesehatan untuk mensurvei kantor kesehatan.[4]

Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran pola komunikasi, ketersediaan fasilitas, dan kompetensi pekerja terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021.
2. Hubungan pola komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021.
3. Hubungan ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021.
4. Hubungan kompetensi pekerja terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021.

Metode

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini ialah 944 pasien di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat. Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin. Sehingga sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 90 pasien di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat. Hasil uji statistic diperoleh nilai p = 0,000 dengan α = 0,05. Jadi nilap $p < \alpha$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pola komunikasi terhadap kualitas pelayanan.[5]

Desain Penelitian

Pemeriksaan semacam ini dipimpin dengan strategi yang jelas. Pemeriksaan spelbinding merupakan suatu strategi eksplorasi yang dilakukan untuk membuat suatu gambaran atau gambaran suatu keadaan secara adil (Notoatmojo 2010).[19] Pemeriksaan ini dipimpin dengan metodologi cross-sectional. Pemeriksaan cross-sectional adalah penyelidikan untuk merenungkan unsur-unsur hubungan

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 02 No.07, March 2023 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

antara faktor-faktor bahaya dan dampak, melalui pendekatan, persepsi, atau berbagai informasi.[6] Pemeriksaan potong lintang hanya diperhatikan sekali dan dilakukan estimasi mengenai faktor-faktor masalah pada saat pemeriksaan (Notoatmojo 2010).[19]

Populasi Penelitian

Jumlah populasi dengan sifat tertentu terbatas beberapa tidak terbatas. Hanya dapat diteliti oleh sejumlah orang terbatas Hartono (2011:46). Populasi pada penelitian ini ialah 944 pasien di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 dengan populasi:

1. umum 434 orang
2. BPJS 305 orang
3. Gratis 205 orang

Kriteria Inklusi dan Ekslusi

Karakteristik dalam penelitian ini ialah:

1. Kriteria Inklusi
   Kriteria inklusi adalah atribut keseluruhan dari populasi objektif yang akan menjadisubjek eksplorasi (Nursalam 2003:96). Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:
   a. Pasien di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat
   b. Pasien yang memiliki jaminan kesehatan dengan jenis kunjungan umum, BPJS, dan gratis
   c. Bersedia menjadi responden
2. Kriteria Ekslusi
   Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan subjek yang memenui krtieria inklusi dari penelitian dikarenakan kriteria dan sebab-sebab tertentu (Nursalam 2003:96). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:
   a. Responden tidak hadir

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021.

Hasil

Tabel 1. Gambaran Pola Komunikasi Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021 (n=90)

Pola komunikasi	Frekuensi	Persentase
Kurang baik	38	42,2
Baik	52	57,8
Total	90	100,0

Berdasarkan data pada tabel 1 diatas ada 39 orang (42,2%) yang menjawab kurang baik dan ada 52 orang (57,8%) yang menjawab baik dapat dilihat hasilnya bahwa sebagian besar pasien memilih jawaban baik hal tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi antara pasien dan perawat terjain dengan baik.

Tabel 2. Gambaran Ketersediaan Fasilitas Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021 (n=90)

Ketersediaan Fasilitas	Frekuensi	Persentase

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 02 No.07, March 2023 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Kurang baik	4	8,9
Baik	6	1,1
Total	0	00,0

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas sebanyak 44 orang (48,9%) menjawab kurang baik dan 46 orang (51,1%) menjawab baik dapat dilihat hasilnya bahwa sebagian besar pasien memilih jawaban baik hasl ini menunjukkan ketersediaan fasilitas di Puskesmas Rambambang Kercamatan Rungan Barat tahun 2021 sudah baik.

Tabel 3. Distribusi Statistic Deskriptif Variabel Ketersediaan Fasilitas Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021

Variabel	Mean	Std. Dev	Minimum/ Maximum	95% CI
Ketersediaan	1.511	0.50	1,00	1.40
Fasilitas			2,00	1.61

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis didapat rata-rata ketersediaan fasilitas adalah 1,511 (95% CI: 1,40-1,61). Berdasarkan data estimnati interval 95% diyakini bahwa rata-rata ketersediaan fasilitas antara pasien dan perawat adalah di antara 1,40-1,61.

Tabel 4. Gambaran Kompetensi Pekerja Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021 (n=90)

Kompetensi Pekerja	**Frekuensi**	**Persentase**
Tidak Kompeten	34	37,8
Kompeten	56	62,2
Total	90	100,0

Berdasarkan data pada tabel 4 diatas 34 orang (37,8%) menjawab tidak kompeten dan 56 orang atau (62,2%) menjawab kompeten dapat dilihat hasilnya bahwa sebagian besar pasien memilih jawaban berkompeten hal tersebut menunjukkan bahwa para perawat sangat berkompeten dalam melaksanakan pekerjaan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021.

Tabel 5. Distribusi Statistic Deskriptif Variabel Kompetensi Pekerja Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021

Mean	Variabel	**Std. Dev**	**Minimum/ Maximum**	**95% CI**
Kompetensi	1,622	0,48	1,00	1,52
Pekerja			2,00	1,72

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 02 No.07, March 2023 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis didapat rata-rata kompetensi pekerja adalah 1,622 (95% CI:1,52-1,72). Berdasarkan hasil estimnati interval terlihat bahwa 95% diyakini bahwa rata-rata kompetensi pekerja antara pasien dan perawat adalah diantara 1,52-1,72.

Pembahasan

Dibahas hasil penelitian dikaitkan kepustakaan terkait yang diakhiri dengan kesimpulan. Bila perlu disampaikan saran atau rekomendasi.

Gambaran Pola Komunikasi Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 38 orang (42,2%) yang menjawab kurang baik dan ada 52 orang (57,8%) yang menjawab baik dapat dilihat hasilnya bahwa sebagian besar pasien memilih jawaban baik hal tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi antara pasiendan perawat terjalin dengan baik.[7] Sejalan dengan penelitian Dede Zelviana Fitri (2020) hasil penelitian menemukan bahwa penerapan komunikasi interpersonal untuk meningkatkankualitas pelayanan kesehatan di BPJS Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan sudah optimal.[8] Menurut asumsi peneliti bahwa pola komunikasi yang tergolong baik yaitu adanya pola komunikasi yang terjalin dengan baik antara perawat dan pasien, seperti tenaga kesehatan yang selalu mendengarkankeluhan pasien dengan penuh empati dan perhatian.[9]

Gambaran Ketersediaan Fasilitas Di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 44 orang (48,9%) menjawab kurang baik dan 46 orang (51,1%) menjawab baik, dapat dilihat hasilnya bahwa sebagian besar pasien memilih jawaban baik hal tersebut menunjukan bahwa ketersediaan fasilitas di Puskesmas Rabambang. Kecamatan Rungan Barat tahun 2021 sudah baik.[10] Sriyadi (dalam Nugroho 2011:15) mengatakan bahwa fasilitas yaitu kelengkapan bangunan memudahkan pengendalian keamanan dan kenyamanan.[12] Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fasilitas sudah baik bagi pasien di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat.[13] Hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2014:317) bahwa fasilitas harus ada sebelum layanan dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan bagian penting dari industri jasa sehingga perlu memperhatikan fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas desain interior dan eksterior serta kebersihannya terutama yang berkaitan erat dengan perasaan langsung konsumen.[15] Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas layanan mempengaruhi kualitas layanan tersebut di mata konsumen.[16]

Emmywati (2016) mengungkapkan jika suatu perusahaan jasa memiliki fasilitas berkualitas yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat mereka merasa nyaman menggunakannya maka akan berpengaruh kuat terhadap konsumen dalam melakukan pembelian jasa.[14] Sejalan dengan penelitian Nuralia Arif (2019) bahwa pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Desa Aska Kabupaten Sinjai sebesar 0,563 artinya 56,3% besar pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Desa Aska Kabupaten Sinjai dari output tersebut berada pada tingkat baik.[17] Menurut asumsi peneliti bahwa ketersediaan fasilitas sangat penting karena dengan fasilitas yang lengkap dapat mempermudah aktivitas Puskesmas sehingga perawat atau petugas dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.[18]

Gambaran Kompetensi Pekerja Di Puskesmas RabambangKecamatan Rungan Barat Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa 34 orang (37,8%) menjawab tidak kompeten dan 56 orang atau (62,2%) menjawab kompeten dapat dilihat hasilnya bahwa sebagian besar pasien memilih jawaban berkompeten hal tersebut menunjukkan bahwa para perawat sangat berkompeten dalam melaksanakan pekerjaan di Puskesmas Rabambang Kecamatan Rungan Barat tahun 2021.

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 02 No.07, March 2023 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Persetujuan Etik
Penelitian ini sudah lolos uji etik pada komisi uji etik UIMA dengan nomor: 2075/Sket/Ka-Dept/RE/STIKIM/IX/2021.

Konflik Kepentingan
Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

Pendanaan
Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana probadi peneliti.

Kontribusi Penulis
Peneliti ini dilakukan oleh Veronika Julianti Wulandari sebagai author.

Ucapan Terima Kasih
Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

References
1. A Muwafik Saleh. 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
2. Afriadi Ferry. 2015. Effektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan Dan Bawahan Karyawan PT Borneo Enterpresindo Samarinda.
3. Algifari. 2016. Analisis Regresi Untuk Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta: BPFE.
4. Alimul Hidayat, Aziz. 2010. Metode Penelitian Keperawatan Dan Tekhnik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
5. Arianto Sam. 2012. Pengertian Fasilitas Belajar Dan Jenisnya.
6. Arikunto S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
7. Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
8. Arwani. 2009. Komunikasi dalam keperawatan. Jakarta: EGC.
9. Assauri, Sofyan. 2001. Pangsa Pasar. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia.
10. Batinggi, Ahmad, Dan Badu Ahmad. 2009. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
11. Dabutar, Jelarwin. 2008. Pengaruh Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Pengelasan Pada Siswa Berprestasi Tinggi Dan Rendah Di SMK Swasta 1 Trisakti Lagu Boti kabupaten Samosir. Skripsi. Medan: Fakultas Teknik,Universitas Sumatera Utara.
12. Dahlius, Apri Dan Mariaty Ibrahim. 2016. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. Bank Riau kepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi).
13. Dessler, Gary. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks.
14. Effendy, Onong Uchjana. 2015. Ilmu Komunikasi. Teori Dan Praktek, Bandung, Rosda.
    Emmywati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. Vol 01 No 03, Hal 184-191.
15. Fandy Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Banyumedia. 2012. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta: Andi.
16. Fandy, Tjiptono Dan Greforius, Chandra. 2016. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.
17. Hajijah. 2012. Metodologi Penelitian. PT. Rienka Cipta. Jakarta.
18. Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis. Jakarta: Rajawali.
19. Notoatmodjo S. 2002. Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

*) Original Article

--- ISJMHS ---