

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF TENAGA KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS TANJUNGSARI**

***THE CORELATION BETWEEN EFFECTIVE COMMUNICATION OF HEALTH
WORKER WITH INPATIENT SATISFACTION
AT PUSKESMAS TANJUNGSARI***

Yasinta Nurul Aini¹, Diding Kelana Setiadi^{1*}, Rafika Rosyda¹

¹Universitas Pendidikan Indonesia

*E-mail: didingks@upi.edu

ABSTRAK

Rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Tanjungsari pada triwulan pertama tahun 2024 menunjukkan skor 74,59, yang masuk kategori C dan berada di bawah rata-rata IKM kabupaten. Komunikasi efektif, yang meliputi unsur respect, empathy, audible, clarity, dan humble, dianggap berperan penting dalam meningkatkan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tanjungsari. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan cross-sectional. Responden terdiri dari pasien rawat inap atau keluarga pasien yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*, dengan sampel sebanyak 68 orang. Instrumen penelitian berupa kuesioner komunikasi efektif dan kepuasan pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik JASP dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien, dengan nilai korelasi 0,23 dan p-value 0,049 (<0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi efektif tenaga kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien dan dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Tanjungsari.

Kata Kunci: Komunikasi efektif, Kepuasan pasien, Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

The low Community Satisfaction Index (IKM) at Puskesmas Tanjungsari in the first quarter of 2024 showed a score of 74.59, which is in category C and below the average IKM of the district. Effective communication, which includes elements of respect, empathy, audible, clarity, and humble, is considered to play an important role in improving patient perception of health services. This study aims to determine the relationship between effective communication of health workers and the level of satisfaction of inpatients at Puskesmas Tanjungsari. This study uses a quantitative method with a correlational design and a cross-sectional approach. Respondents consisted of inpatients or patients' families who were selected by accidental sampling techniques, with a sample of 68 people. The research instrument is in the form of a questionnaire on effective communication and patient satisfaction that has been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out using JASP statistical software with a significance level of 0.05. The results showed a significant positive relationship between effective communication of health workers and patient satisfaction, with a correlation value of 0.23 and a p-value of 0.049 (<0.05). These findings indicate that effective communication of health workers has a

direct impact on patient satisfaction and can be used as a basis to improve the quality of health services at Puskesmas Tanjungsari.

Keywords: *Effective communication, Inpatient, Patient satisfaction*

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan berkualitas demi memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Sularsi Endartiwi, 2020). Sehingga, untuk memenuhi keinginan dan harapan pasien, layanan kesehatan harus mengupayakan untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi (Wijaya et al., 2023). Jika tuntutan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menimbulkan ketidakpuasan yang menjadi indikator buruk yang mencerminkan kualitas layanan kesehatan (Nababan et al., 2024). Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Kepuasan ini muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pasien (Kotler & Keller, 2016; Wijaya et al., 2023). Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang baik memungkinkan pasien merasa didengarkan, dihargai, serta memperoleh informasi yang jelas, sehingga mereka lebih percaya diri dalam menjalani perawatan (Crawford et al., 2017; Kwame & Petrucka, 2021).

Komunikasi efektif sangat diperlukan dalam pelayanan rawat inap, di mana pasien berada dalam kondisi yang rentan dan membutuhkan dukungan emosional serta informasi yang tepat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berdampak positif terhadap persepsi pasien mengenai layanan kesehatan dan memengaruhi kepatuhan mereka dalam mengikuti rencana pengobatan (Firnanda et al., 2022; Jannah et al., 2017). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pelayanan rawat jalan, sedangkan kajian mengenai komunikasi efektif di unit rawat inap masih terbatas.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Sumedang pada

triwulan pertama 2024 menunjukkan bahwa Puskesmas

Tanjungsari memiliki nilai IKM terendah dengan skor 74,59 dan rata-rata 2,95, yang masuk dalam kategori C. Nilai ini jauh di bawah standar yang ditetapkan pemerintah, yaitu kategori baik dengan skor minimal 76,61% (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Survei ini juga menunjukkan bahwa aspek kompetensi dan perilaku tenaga kesehatan menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pasien di puskesmas tersebut.

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dan satu-satunya puskesmas rawat inap di kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang berperan penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Puskesmas Tanjungsari harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam aspek komunikasi tenaga kesehatan. Penerapan komunikasi yang efektif berpotensi meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tanjungsari. Mengingat pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengaruh komunikasi terhadap pengalaman pasien selama menjalani perawatan di puskesmas.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain ini digunakan untuk mengukur hubungan antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari. Data dikumpulkan dan dianalisis secara simultan

untuk menguji hipotesis objektif menggunakan instrumen terukur.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tanjungsari, Sumedang, pada 8-19 Desember 2024. Puskesmas ini dipilih karena memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah di Kabupaten Sumedang pada triwulan pertama tahun 2024 dengan skor 74,59. Subjek penelitian adalah pasien rawat inap atau keluarga pasien rawat inap di Puskesmas Tanjungsari. Kriteria inklusi mencakup pasien berusia lebih dari 17 tahun yang dirawat minimal 1 hari dalam 6 bulan terakhir dan dapat dihubungi melalui *WhatsApp*. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan kesadaran atau kognitif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*, metode *accidental sampling*. Sampel penelitian diambil dari rata-rata jumlah pasien rawat inap per bulan, yaitu 68 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis *Google Form* yang disebarluaskan melalui sarana komunikasi *WhatsApp*.

Pengukuran komunikasi efektif diukur menggunakan indikator REACH (*respect, empathy, audible, clarity, humble*), sedangkan kepuasan pasien diukur berdasarkan indikator RATER (*reliability, accuracy, tangibles, empathy, responsiveness*). Kuesioner komunikasi efektif memiliki 21 item, sedangkan kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 19 item. Instrumen Penelitian Instrumen komunikasi efektif tenaga kesehatan disusun berdasarkan indikator REACH dengan skala Likert 1-5. Instrumen kepuasan pasien mengacu pada lima karakteristik RATER dengan skala Likert 1-4. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan JASP dengan reliabilitas kedua instrumen sangat tinggi dengan nilai *Cronbach's alpha* masing-masing 0,955 dan 0,944.

Hasil Penelitian

Puskesmas Rawat Inap Tanjungsari terletak di Kecamatan Tanjungsari,

Kabupaten Sumedang, dan memiliki peran strategis dalam menyediakan akses layanan kesehatan primer. Berlokasi di jalur utama Bandung-Sumedang yang memiliki mobilitas tinggi, puskesmas ini berfungsi sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menitikberatkan pada pelayanan promotif dan preventif, seperti imunisasi, program kesehatan ibu dan anak (KIA), serta deteksi dini penyakit menular dan tidak menular. Puskesmas ini merupakan satu-satunya puskesmas dengan layanan rawat inap di Kecamatan Tanjungsari, yang didukung oleh satu puskesmas pembantu.

Wilayah kerja Puskesmas Tanjungsari mencakup tujuh desa dengan total luas 1.436,37 hektar. Lokasi ini terdiri dari daratan, persawahan, pegunungan, dan hutan. Jarak antara desa-desa dengan puskesmas bervariasi, dengan desa terdekat berjarak hingga 3 km dan desa terjauh berjarak 8 km. Puskesmas Tanjungsari berdiri di atas tanah dan bangunan seluas 1.738,6 m², dengan fasilitas yang mencakup ruang pendaftaran, pemeriksaan umum, UGD, KIA, kesehatan gigi, farmasi, laboratorium, serta ruang rawat inap yang memiliki 13 tempat tidur.

Jumlah sumber daya manusia di Puskesmas Tanjungsari mencapai 76 orang, yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, tenaga farmasi, administrasi, dan lainnya. Jumlah tenaga kerja ini melebihi standar minimal yang ditetapkan untuk puskesmas dengan layanan rawat inap, yang seharusnya hanya memerlukan 26 tenaga kerja.

Data kunjungan pasien menunjukkan fluktuasi sepanjang tahun 2024, dengan total kunjungan rawat jalan mencapai 820 orang dalam periode Januari hingga November. Rata-rata kunjungan rawat inap bulanan adalah 68 orang. Sebagai puskesmas dengan layanan rawat inap, Puskesmas Tanjungsari juga menerima rujukan dari puskesmas lain di sekitarnya. Karakteristik responden disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Waktu dan Lama rawat Inap

Variabel	Responden (n=68)	
	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	14	20.588
Perempuan	54	79.412
Total	68	100
Usia		
19-25	18	26.471
26-32	14	20.588
33-39	11	16.176
40-46	12	17.647
47-53	7	10.294
54-60	4	5.882
61-67	2	2.941
Total	68	100
Tingkat Pendidikan		
Perguruan Tinggi	10	14.706
SMA/SLTA Sederajat	29	42.647
SMP/SLTP Sederajat	19	27.941
SD Sederajat	10	14.706
Total	68	100
Pekerjaan		
Buruh	2	2.941
Guru	3	4.412
IRT	44	64.706
Mahasiswa	3	4.412
PNS	1	1.471
Pegawai Swasta	6	8.824
Petani	1	1.471
Tidak bekerja	3	4.412
Wiraswasta	5	7.353
Total	68	100
Waktu Rawat Inap		
Juli	6	7.353
Agustus	8	11.765
September	8	11.765
Oktober	5	7.353
November	10	14.706
Desember	32	47.059
Total	68	100
Lama Rawat Inap		
1 Hari	31	45.588
2 Hari	15	22.059
3 Hari	13	19.118
4 Hari	5	7.353
5 Hari	3	4.412
6 Hari	0	0
7 Hari	1	1.471
Total	68	100

Berdasarkan tabel 1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 54 orang (79.412%). Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 19-25 berjumlah 26 orang (26.471%). Dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA atau SLTA sederajat, berjumlah 29 orang (42.647%).

Berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga, berjumlah 44 orang (64.7067%). Selanjutnya, berdasarkan waktu rawat inap, sebagian besar pasien menjalani perawatan pada bulan Desember, berjumlah 32 orang (47.059%). Dari segi durasi rawat inap, mayoritas pasien menjalani rawat inap selama satu hari, sebanyak 31 orang (45.588%).

Tabel 2. Karakteristik Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Sumedang (n=68)

Variabel	f	%
Komunikasi Efektif		
- Baik	57	83.824%
- Cukup	11	16.176%
- Kurang	0	0
Kepuasan Pasien		
- Tinggi	37	54.412%
- Sedang	31	45.588%
- Rendah	0	0

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui sebagian besar responden pasien rawat inap puskesmas Tanjungsari menilai komunikasi efektif tenaga kesehatan di puskesmas Tanjungsari adalah baik, yaitu sebanyak 57 orang (83.824%). Dan sebagian besar

responden pasien rawat inap puskesmas Tanjungsari memiliki kepuasan tinggi, yaitu sebanyak 37 orang (54.412%) lebih besar dari 57.

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tanjungsari (n=68)

Komunikasi Efektif	Kepuasan						Total		<i>rho</i>	<i>p-value</i>
	Tinggi		Sedang		Rendah					
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	34	50	23	33.823	0	0	57	83.823	0.239	0.049
Cukup	3	4.411	8	11.764	0	0	11	16,175		
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	37	54.411	31	45.587	0	0	68	100		

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan komunikasi efektif tenaga kesehatan yang baik mayoritas memiliki kepuasan tinggi berjumlah 34 orang (91.892%), dan responden yang mendapatkan komunikasi efektif tenaga kesehatan yang cukup mayoritas memiliki kepuasan sedang berjumlah 8 orang (25.806%). Berdasarkan table 4.13, hasil dari uji statistik menggunakan spearman rho didapatkan p-value sebesar 0,049 yang mana lebih kecil

dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu $< 0,05$, dengan hal tersebut maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu, hasil dari uji statistik menunjukkan nilai Spearman's rho sebesar 0.239 yang menunjukkan adanya korelasi positif antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Walaupun demikian nilai 0.239 dianggap sebagai korelasi yang lemah, sehingga meskipun ada hubungan positif kekuatan hubungannya tidak terlalu kuat.

Pembahasan

Gambaran Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif tenaga kesehatan di Puskesmas Tanjungsari dinilai baik oleh sebagian besar responden. Dari total 68 responden, sebanyak 57 orang (83,834%) memberikan penilaian dalam kategori baik, sementara 11 responden (16,176%) menilai komunikasi cukup efektif, dan tidak ada yang memberikan penilaian kurang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Subroto et al., (2021) yang menunjukkan bahwa lima komponen komunikasi efektif, yaitu respect, empathy, audible, clarity, dan humble, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($P < 0,05$).

Responden yang menilai komunikasi efektif tenaga kesehatan dalam kategori baik merasakan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Tanjungsari mampu menyampaikan informasi dengan jelas, menunjukkan empati, bersikap rendah hati, dan mendengarkan kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memenuhi indikator komunikasi efektif, terutama dalam aspek menghormati pasien, menunjukkan empati, berbicara dengan jelas dan dapat didengar, serta bersikap rendah hati selama berinteraksi dengan pasien dan keluarganya.

Komunikasi efektif dirancang untuk meningkatkan pemahaman pasien, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif (Armstrong et al., 2021). Penelitian Schoenthaler et al., (2008) menunjukkan bahwa komunikasi dokter yang dinilai lebih efektif oleh pasien berhubungan signifikan dengan peningkatan kepatuhan pasien terhadap pengobatan ($r = -.15$, $p = .003$). Pemahaman yang baik tentang pengobatan turut meningkatkan motivasi pasien untuk mematuhi rekomendasi medis karena mereka menyadari manfaatnya bagi kesehatan.

Selain itu, komunikasi efektif juga berperan penting dalam meningkatkan keselamatan pasien. Penelitian Qomariah & Ari, (2020) mengungkapkan bahwa

komunikasi yang baik antar perawat mampu mengurangi insiden keselamatan pasien hingga 67% dengan hasil analisis statistik menunjukkan $p = 0,001$. Oleh karena itu, komunikasi efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam menjalin hubungan yang kokoh antara tenaga kesehatan dan pasien. Dengan komunikasi yang baik, tenaga kesehatan dapat membantu pasien memahami pengobatan yang harus dijalani, meningkatkan kepatuhan dan motivasi mereka, serta mengurangi risiko kesalahan dan insiden keselamatan.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian di layanan rawat inap Puskesmas Tanjungsari menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi. Sebanyak 37 dari 68 responden atau sekitar 54,41% menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Menurut Nursalam, (2014) kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi ukuran apakah layanan yang diterima sesuai dengan atau melampaui ekspektasi pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien mengalami pengalaman positif selama menjalani perawatan di Puskesmas Tanjungsari, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Namun, masih terdapat 31 responden atau 45,59% yang menilai tingkat kepuasan mereka berada pada kategori sedang. Penelitian Puspita et al., (2023) menemukan bahwa beberapa pasien merasa kurang puas karena tenaga kesehatan tidak memperkenalkan diri dengan baik atau merespons kebutuhan mereka secara lambat, sehingga sebanyak 38 responden dalam penelitian tersebut melaporkan ketidakpuasan terkait kurangnya pengenalan diri tenaga kesehatan, yang mengakibatkan pasien merasa bahwa keramahan dan sikap profesional yang diharapkan tidak terpenuhi.

Selain itu, penelitian Nababan et al., (2024) menyoroti bahwa ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan dapat disebabkan oleh berbagai faktor lainnya, seperti sikap tenaga kesehatan yang terkesan kasar atau terburu-buru, waktu tunggu yang lama, fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman, serta kurangnya keamanan di lingkungan pelayanan kesehatan. Faktor-faktor ini dapat memperburuk kesan pertama pasien terhadap tenaga kesehatan, terutama jika pasien merasa bahwa mereka tidak diterima dengan baik sejak awal perawatan.

Oleh karena itu, kesan pertama dan pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, tenaga kesehatan, khususnya perawat, perlu mengadopsi komunikasi yang lebih ramah, terbuka, dan profesional dalam setiap interaksi dengan pasien. Pendekatan ini dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih positif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan di fasilitas kesehatan.

Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tanjungsari. Berdasarkan uji statistik Spearman rho, diperoleh nilai p -value sebesar 0,049, yang lebih kecil dari nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi efektif yang dirasakan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Nilai korelasi sebesar 0,239 menunjukkan arah hubungan positif antara kedua variabel tersebut, meskipun dengan kekuatan korelasi yang lemah.

Penelitian ini sejalan dengan studi Khairani et al. (2021) yang menemukan korelasi antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien dengan nilai $r = 0,640$ ($p < 0,01$). Hal ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif meliputi respect,

empathy, audible, clarity, dan humble berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Temuan ini juga diperkuat oleh Firnanda et al. (2022), yang menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi yang baik dan kepuasan pasien dengan nilai p -value = 0,00. Komunikasi yang efektif membantu pasien memahami diagnosis, menjalani pengobatan, dan meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur medis.

Selain itu, penelitian Doyle et al. (2013) menekankan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik dan pengalaman pasien yang positif. Ketika pasien merasa didengar, dihormati, dan mendapatkan informasi yang jelas dari tenaga kesehatan, mereka lebih mungkin mematuhi pengobatan dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian oleh Hamed et al., (2022) juga menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan empatik meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini, 50% responden yang menilai komunikasi tenaga kesehatan sebagai "baik" juga melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Tanjungsari telah mampu mendengarkan keluhan pasien, menjelaskan prosedur medis dengan jelas, dan memberikan dukungan emosional selama proses perawatan. Namun, terdapat 25,806% responden yang memberikan penilaian cukup terhadap kepuasan pelayanan meskipun mereka menilai komunikasi efektif tenaga kesehatan sebagai baik.

Penelitian Anik Suwarni & Mariyana (2023) menunjukkan temuan serupa di Puskesmas Colomadu I, di mana 50% responden menilai komunikasi perawat sebagai baik, tetapi hanya 58,3% yang merasa puas dengan layanan yang diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor lain selain komunikasi yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti kecepatan respon tenaga kesehatan, kompetensi, rasa aman, kebersihan lingkungan, dan fasilitas yang memadai.

Penelitian Caesar et al. (2023) mengidentifikasi bahwa aksesibilitas fasilitas kesehatan dan kenyamanan ruang tunggu juga memainkan peran penting dalam memengaruhi pengalaman pasien. Oleh karena itu, meskipun komunikasi efektif sudah baik, masih diperlukan peningkatan pada aspek-aspek lain dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini memberikan landasan penting bagi Puskesmas Tanjungsari untuk terus memperbaiki komunikasi efektif tenaga kesehatan. Firnanda et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas komunikasi berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi medis dan meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap pengobatan. Dengan memadukan komunikasi yang efektif dan peningkatan kualitas layanan, puskesmas dapat memberikan layanan yang lebih bermutu dan memenuhi kebutuhan pasien secara holistik. Upaya peningkatan tersebut mencakup pelatihan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta memperhatikan faktor-faktor lain yang memengaruhi pengalaman pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan adanya korelasi positif antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tanjungsari, dengan $p\text{-value } 0.049 < \alpha = 0,05$.

Saran

1. Bagi instansi Puskesmas diharapkan untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan pengembangan program pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan. Selain itu, penguatan manajemen mutu pelayanan melalui umpan balik rutin dari pasien dapat menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan.

2. Bagi tenaga kesehatan diharapkan untuk terus meningkatkan komunikasi efektif melalui pelatihan atau workshop yang relevan dan peningkatan penerapan komunikasi efektif terhadap pasien, sehingga dapat membantu mereka dengan menyampaikan informasi dengan lebih jelas, mendengarkan pasien dengan empati, dan menciptakan suasana komunikasi yang nyaman.
3. Peneliti selanjutnya dapat memperdalam penelitian mengenai hubungan komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan melibatkan lebih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat inap dengan mengeksplorasi variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan budaya organisasi

Daftar Pustaka

- Anik Suwarni, & Mariyana, D. (2023). Hubungan Komunikasi Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Colomadu 1 Kabupaten Karanganyar. *Edunomika*, 2(1), 196–200.
- Armstrong, M. J., Weisbrod, N. J., & Bylund, C. L. (2021). Strategies To Improve Clinician-Patient Communication Experiences For Patients With Neurologic Conditions. *Neurology: Clinical Practice*, 11(6), E896–E900. <https://doi.org/10.1212/Cpj.0000000000001091>
- Caesar, M. A. Al, Suratman, & Yogopriyatno, J. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. 4, 85–101. <https://doi.org/10.47753/Pjap.V4i2.121>
- Crawford, T., Candlin, S., & Roger, P. (2017). New Perspectives On Understanding Cultural Diversity In Nurse–Patient Communication.

- Collegian*, 24(1), 63–69.
<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2015.09.001>
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A Systematic Review Of Evidence On The Links Between Patient Experience And Clinical Safety And Effectiveness. *Bmj Open*, 3(1).
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). Hubungan Komunikasi Yang Efektif Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan Di Uptd Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), 82–90.
<https://doi.org/10.47794/jkhws.V10i2.444>
- Hamed, A., Alqarni, S., Hassan, T., Alomari, A., Ghaleb, M., Salman, A., Safar, S., Muhannad, A., Abed, M., Ali, A., Awad, M., & Ahmed, A. (2022). *Exploring The Impact Of Effective Communication Strategies Between Nursing And Medical Secretarial Teams On Patient*. 29(03), 753–762.
- Jannah, M., Darmini, D., & Rochmayanti, D. (2017). *Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi*. 13(2), 28–33.
- Kementerian Kesehatan Ri. (2023). *Survey Kepuasan Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Iku Upk Triwulan 3 Tahun Anggaran 2023*.
<https://upk.kemkes.go.id/new/survey-kepuasan-unit-pelayanan-kesehatan-berdasarkan-iku-upk-triwulan-3-tahun-anggaran-2023>
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
<https://doi.org/10.29080/jpp.V12i1.520>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Marketing-Management*. Pearson.
<https://doi.org/10.1515/9783486801125>
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A Literature-Based Study Of Patient-Centered Care And Communication In Nurse-Patient Interactions: Barriers, Facilitators, And The Way Forward. *Bmc Nursing*, 20(1), 1–10.
<https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Nababan, H. H., Handini, M. C., & ... (2024). Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan (Studi Kualitatif Di Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022). *Jurnal ...*, 8, 496–502.
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/23392>
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (3rd Ed.). Penerbit Salemba Medika.
- Puspita, Z. P., Erawan, A. N., & Laelasari. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilamaya Kabupaten Karawang Tahun 2023. *Siakad.Stikesdhh*, 1–5.
- Qomariah, S. N., & Ari, L. U. (2020). Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien. *Journals Of Ners Community*, 06(02), 166–174.
- Schoenthaler, A., William F. Chaplin, Allegrante, J. P., Fernandez, S., Diaz-Gloster, M., Tobin, J. N., & Ogedegbe, G. (2008). Provider Communication Effects Medication Adherence In Hypertensive African Americans. *Bone*, 23(1), 1–7.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.09.018>.Provider
- Subroto, P., Muhammad Ilham Kurniawan Sahid Adam, Fajar, M., & Kurniawati. (2021). *Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas*. 6(9).
- Sularsi Endartiwi, S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikmm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di

Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, November 2018, 105–112. <https://doi.org/10.34035/jk.v11i1.427>

Wijaya, S., Sukmato, E., & Wiyadi. (2023). *Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang*. 3(4), 939–948.