



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: December, 16, 2025

Revised: January, 24, 2026

Available: January, 24, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien

Ade Utia Detty^{*1}, Fakhri Rizki², Deni Eka Liasari²

¹Departemen IKAKOM FK Malahayati

²RS. Bintang Amin

Korespondensi penulis: Ade Utia Detty. *Email: adeutia@malahayati.ac.id

Abstract

Background: The quality of healthcare delivery can be improved by identifying current problems, and a key area to identify these problems is through customer satisfaction assessments. Many factors contribute to patient dissatisfaction in hospitals, one of which is communication from medical staff. Lack of communication between hospital staff and patients is a common complaint among patients in hospitals.

Purpose: To analyze the relationship between effective communication skills of medical staff and patient satisfaction in hospitals.

Method: This quantitative study used a cross-sectional design. The population was all patients at Bintang Amin Hospital. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 100 respondents. The instrument used was a questionnaire, and the statistical test used was the chi-square test.

Results: The frequency distribution of effective communication was good (61%), and satisfaction (66%). The chi-square test result showed a p-value of 0.000 < 0.05.

Conclusion: There is a relationship between effective communication skills of medical staff and satisfaction.

Keywords: Effective Communication; Medical Personnel; Patients; Satisfaction.

Pendahuluan: Kualitas penyediaan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan mendeteksi masalahnya saat ini, dan area penting untuk mengenali masalah tersebut melalui penilaian kepuasan pelanggan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari tenaga medis. Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit.

Tujuan: Untuk menganalisis hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*, populasi adalah seluruh pasien di RS. Bintang Amin, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel 100 responden. Instrumen menggunakan kuesioner dan uji statistik yang digunakan uji *chi square*.

Hasil: Distribusi frekuensi komunikasi efektif (61%) baik, kepuasan (66%) puas. Hasil uji chi square p-value 0.000 < 0.05.

Simpulan: Ada hubungan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan; Komunikasi Efektif; Tenaga Medis; Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Menjalankan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya rumah sakit harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit adalah memberikan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang berimbang dan bertanggung jawab, sehingga setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan (Undang Undang Republik Indonesia, 2009).

Pelayanan rumah sakit yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan pasien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit, yaitu penampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien, serta aspek kepuasan pasien yang dilayani. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal (Yudia, 2019).

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2012). Hal ini dikarenakan tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada pasiennya (Lestari & Ghaby, 2018). Kepuasan yang

dimaksud adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan jasa terpenuhi. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan terbagi menjadi kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, tepat, dapat dipercaya, dan mampu membina hubungan baik dengan pasien (Rofiah & Wahyuni, 2017).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Tjiptono, 2022). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Husna & Wahyuni, 2023).

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh lima sampai dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima (Soemaryo, Kasmawati, & Abdullah, 2021).

Komunikasi yang dilakukan secara verbal dan nonverbal menghasilkan pemahaman pasien terhadap keadaan kesehatannya, peluang, dan kendalanya sehingga dapat bersama-sama dokter mencari alternatif untuk mengatasi permasalahannya (UEU Digital Repository, 2006). Komunikasi antara dokter dan pasien sangatlah diperlukan untuk memperoleh hasil yang optimal, berupa masalah kesehatan yang dapat diselesaikan dan kesembuhan pasien (Fourianalistyawati, 2012).

Komunikasi yang buruk adalah salah satu pendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Tenaga medis harus belajar untuk

Ade Utia Detty^{*1}, Fakhri Rizki², Deni Eka Liasari²

¹Departemen IKAKOM FK Malahayati

²RS. Bintang Amin

Korespondensi penulis: Ade Utia Detty. *Email: adeutia@malahayati.ac.id

Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien

berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti kata. Namun sebaliknya pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan (Astutik, 2018).

Penelitian sebelumnya menyatakan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pada pasien dengan menggunakan uji chi square (p value = 0.000) (Sefiana, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan keluarga pasien dapat diketahui secara pasti dengan adanya komunikasi yang terbangun, sehingga tenaga medis memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Banyaknya keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang kurang puas adalah komunikasi. Tenaga medis dituntut memiliki kemampuan komunikasi efektif yang lebih baik dengan meningkatkan sikap ramah dan senyuman.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien di RS. Bintang Amin. Pengambilan Sampel menggunakan *purposive sampling* menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 responden. Alat ukur harga diri yaitu kuesioner. Variabel independen/variabel bebas pada penelitian ini adalah komunikasi efektif tenaga medis dan variabel dependen/variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Analisis data dengan secara univariat (distribusi frekuensi). Analisa univariat menguraikan variabel independen komunikasi efektif, variabel dependen kepuasan pasien. Data diolah dengan menggunakan bantuan metode komputerisasi. Analisa bivariat menguraikan hubungan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan variabel independen yaitu komunikasi efektif dengan bantuan uji statistik komputerisasi menggunakan uji *pearson chi square* dengan P Value < 0.05.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden (N=100)

Variabel	Hasil
Komunikasi Efektif (n/%)	
Kurang	39/39.0
Baik	61/61.0
Kepuasan Pasien (n/%)	
Kurang Puas	34/34.0
Puas	66/66.0

Berdasarkan tabel di atas, variabel komunikasi efektif didapatkan bahwa sebagian besar (61%) baik dengan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 66 responden (66%).

Ade Utia Detty*¹, Fakhri Rizki², Deni Eka Liasari²

¹Departemen IKAKOM FK Malahayati

²RS. Bintang Amin

Korespondensi penulis: Ade Utia Detty. *Email: adeutia@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.2069>

Tabel 2. Hubungan Kemampuan Komunikasi Efektif Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien (N=100)

Komunikasi Efektif	Kepuasan				P value	OR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Kurang	27	69.2	1 2	30. 8	0.000	17.357 (6.133-49.124)
Baik	7	11.5	5 4	88. 5		

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 39 responden dengan komunikasi efektif kurang baik didapatkan pasien sebagian besar 27 (69.2%) tidak puas dan 61 responden dengan komunikasi efektif baik didapatkan pasien sebagian besar 54 (88.5%) puas. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* didapatkan *p* value sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR 17.357 yang artinya komunikasi efektif yang kurang baik mempunyai resiko 17,357 kali pasien tidak puas dalam pelayanan kesehatan dibandingkan komunikasi efektif yang baik.

PEMBAHASAN

Penelitian menunjukkan dari 39 responden dengan komunikasi efektif kurang baik didapatkan pasien sebagian besar 27 (69.2%) tidak puas dan 61 responden dengan komunikasi efektif baik didapatkan pasien sebagian besar 54 (88.5%) puas. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* didapatkan *p* value sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR 17.357 yang artinya komunikasi efektif yang kurang baik mempunyai resiko 17.357 kali pasien tidak puas dalam pelayanan kesehatan dibandingkan komunikasi efektif yang baik.

Komunikasi yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan keselamatan pasien baik di rumah sakit maupun puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien menyebutkan bahwa rumah sakit dan puskesmas harus melaksanakan enam tujuan keselamatan pasien, salah satunya adalah meningkatkan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang akurat, tepat waktu, lengkap, jelas dan dapat dipahami. oleh publik. penerima pesan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang mempengaruhi keselamatan pasien (Kementerian Pertahanan Republik Indonesia, 2017).

Komunikasi efektif dirancang untuk meningkatkan pemahaman pasien, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif (Armstrong, Weisbrod, & Bylund, 2021). 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.

Komunikasi yang buruk adalah salah satu pendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Tenaga medis harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti kata. Namun sebaliknya pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan (Astutik, 2018). Penelitian lainnya diketahui bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pada pasien di Ruang Poliklinik Rawat Jalan tahun 2020 dengan menggunakan uji chi square (p value = 0.000) (Sefiana, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan keluarga pasien dapat diketahui secara pasti dengan adanya komunikasi yang terbangun, sehingga tenaga medis memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Ade Utia Detty^{*1}, Fakhri Rizki², Deni Eka Liasari²

¹Departemen IKAKOM FK Malahayati

²RS. Bintang Amin

Korespondensi penulis: Ade Utia Detty. *Email: adeutia@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.2069>

Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh lima sampai dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima (Rusnoto, Purnomo, & Utomo, 2019).

Berdasarkan hal tersebut, komunikasi efektif oleh tenaga medis berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Implikasi dari komunikasi efektif oleh tenaga medis yang dapat membuat pasien merasa puas adalah ketika tenaga medis sebagai penyedia layanan profesional mampu melayani dengan sikap yang baik, tersenyum, sabar, ramah, mampu berbicara bahasa yang mudah dipahami, mau membantu dengan tulus, mampu menghargai, memiliki kesabaran dan ilmu informasi yang memadai tentang kondisi kesehatan pasien.

SIMPULAN

Distribusi frekuensi kehandalan (63%), distribusi frekuensi komunikasi efektif (61%) baik, dan kepuasan (66%) puas. Hasil uji chi square p value $0.000 < 0.05$. Ada hubungan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien. Sehingga rumah sakit 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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 82.

Ade Utia Detty^{*1}, Fakhri Rizki², Deni Eka Liasari²

¹Departemen IKAKOM FK Malahayati

²RS. Bintang Amin

Korespondensi penulis: Ade Utia Detty. *Email: adeutia@malahayati.ac.id

Fourianalistyawati, E. (2012). Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82-87.

Husna, M. N. U., & Wahyuni, S. (2023, May). Peran mediasi komitmen organisasi dan kepuasan kerja dalam hubungan antara orientasi kewirausahaan, budaya organisasi pada kinerja karyawan milenial Solopos. In *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)* (Vol. 2, pp. 563-569).

Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116-123.

Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 11 tahun 2017. Diakses dari: <https://www.kemhan.go.id/itjen/2017/03/13/peraturan-menteri-kesehatan-republik-indonesia-nomor-11-tahun-2017-tentang-keselamatan-pasien.html>

Nursalam, D. (2012). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik*. Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.

Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).

Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343-349.

Sefiana, W. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang poliklinik rawat jalan RSUD Indramayu. *Keperawatan. Journal of Excellent Health*, 4(1).

Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien

- Soemaryo, P., Kasmawati, K., & Abdullah, R. (2021). Pengaruh Komunikasi, Fasilitas, dan Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2).
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.
- UEU Digital Repository. (2006). Konsil Kedokteran Indonesia. Diakses dari: <https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-3301-DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>
- Undang Undang Republik Indonesia. (2009). *UU RI nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Yudia, R. C. P. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Aw Sjahranie Samarinda 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Ade Utia Detty*¹, Fakhri Rizki², Deni Eka Liasari²

¹Departemen IKAKOM FK Malahayati

²RS. Bintang Amin

Korespondensi penulis: Ade Utia Detty. *Email: adeutia@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.2069>