

## HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

Tiara Putri Ryandini<sup>1</sup>, Mokhamad Nurhadi<sup>2</sup>, Mei Widyawati<sup>3</sup>, Putri Ayu Lestari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Progam Studi Sarjana Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan,  
Institut Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban

**\*Correspondence:** Tiara Putri Ryandini

Email: [tiara.putriryandini16@gmail.com](mailto:tiara.putriryandini16@gmail.com)

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan yang dilakukan tenaga Kesehatan tidak cukup dengan fasilitas yang diberikan, Namun juga perlunya untuk memahami pasien secara mendalam. Jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang karena pengalaman yang didapat sesuai dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban.

**Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu korelasi analitik dengan pendekatan waktu *Cross-sectional*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*, dan didapatkan 286 responden. Selanjutnya dianalisis menggunakan uji Gamma dengan Tingkat kemaknaan  $\alpha = <0,05$ .

**Hasil:** Hasil penelitian didapatkan nilai  $p < \alpha = 0,000 < 0,05$  yang berarti H1 diterima dengan correlation coefficient  $r = 0,999$  yang menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Dari uraian diatas dapat disimpulkan jika komunikasi yang diterapkan oleh tenaga kesehatan baik, pasien akan merasa diperhatikan dan merasa nyaman selama proses pengobatan.

**Kesimpulan:** Dari hasil analisis diatas menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Komunikasi Interpersonal; Kualitas.

### ABSTRACT

**Introduction:** Meeting the needs of patients, the services provided by health workers are not enough with the facilities provided, but it is also necessary to understand patients in depth. High-quality health services can increase patient interest in making repeat visits because the experience they get is in line with their expectations. This study aims to determine the relationship between the quality of interpersonal communication of health workers with patient satisfaction at the Wire Health Center, Semanding District, Tuban Regency.

**Design:** The research design used in this research is analytical correlation with a cross-sectional time approach. This type of research is quantitative, the sampling technique uses purposive sampling, and 286 respondents were obtained. Next, it was analyzed using the Gamma test with a significance level of  $\alpha = 0.05$ .

**Results:** The research results obtained a value of  $p < \alpha = 0.000 < 0.05$ , which means that H1 was accepted with a correlation coefficient  $r = 0.999$ , which shows that there is a very strong correlation between interpersonal communication and patient satisfaction. From the description above, it can be concluded that if the communication implemented by health workers is good, the patient will feel cared for and comfortable during the treatment process.

**Conclusion:** *From the results of the analysis above shows that the quality of interpersonal communication of health workers has a correlation with patient satisfaction at the Wire Health Center, Semaning District, Tuban Regency.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication; Patients Satisfaction; Quality.*

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien merupakan rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu kebutuhan pasien tersebut terpenuhi oleh pelayanan keperawatan meliputi aspek fisik, mental dan sosial. Yaitu dapat diartikan kepuasan terhadap lingkungan, suhu, udara, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, privacy dan tarif (Pradana et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan salah satu dari output kinerja pelayanan keperawatan. Bila kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat baik maka pasien merasa puas (Fauzi et al., 2023). Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reability*) (Samad et al., 2023). Inti konsep layanan dari RATER membentuk sikap dan perilaku untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar agar mendapatkan penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2023 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Pratistha & Mahyuni, 2024). Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan di puskesmas wilayah Kabupaten Tuban, menurut Dinas Kesehatan kabupaten Tuban pada tahun 2020 memiliki nilai IKM rata-rata 3.40% dan IKM konversi 85.21% dengan predikat baik. Dari Puskesmas Desa Wire Kabupaten Tuban, di dapatkan data IKM kepuasan pasien pada tahun 2020 sebanyak 3.23%, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 3.60%. Tetapi walaupun sudah mengalami peningkatan sebesar 3.60%, masih dalam peringkat ke 28 dari 33 puskesmas di Kabupaten Tuban (Dinas Kesehatan Kab. Tuban, 2020).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana, dan komunikasi. Komunikasi merupakan menyampaikan pikiran berupa informasi, opini dan gagasan serta perasaan berupa keberanian, kemarahan, kekhawatiran, keyakinan, dan sebagainya pada orang lain (Arskieva & Ragimkhanova, 2023). Naik dan turunnya rasa kepuasan pasien dapat disebabkan oleh kurangnya pemenuhan kebutuhan pasien, mutu pelayanan yang diberikan, dan komunikasi efektif dan berkualitas yang diterapkan oleh tenaga kesehatan. Kualitas yang dimaksud adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Pasca, 2023).

Komunikasi tenaga Kesehatan yang berkualitas akan membuat pasien merasa puas dan sesuai dengan keinginan pasien dari pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini peran tenaga Kesehatan dalam melakukan komunikasi harus dengan komunikasi yang efektif, Komunikasi yang efektif ini dikatakan penting dikarenakan masuk dalam ragam dinamika kehidupan seperti bisnis, politik, hingga Kesehatan dan lain sebagainya. Komunikasi yang terjadi umumnya mengandung keadaan genting dan diperlukan penanganan secara tepat. Hal-hal tersebut berupa adanya pengirim pesan (*sender*), isi pesan (*massage*), media (*delivery channel*), penerima pesan (*receiver*), umpan balik (*feedback*) (Vassar, 2023).

Komunikasi yang difokuskan dalam bidang kesehatan salah satunya adalah komunikasi interpersonal. komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antara dua individu yang saling memiliki hubungan jelas. Komunikasi ini dapat berupa verbal maupun nonverbal, Menurut Joseph A. Devito (2011) dalam Nur Hidayat & Agustina (2024). Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal Dalam Pendekatan Humanistik lain yaitu Keterbukaan (*openness*), Empati (*Empathy*), Sikap mendukung (*Supportiveness*), Sikap positif (*Positiveness*), Kesetaraan (*Equality*).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siregar (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Kecerdasan Emosional Perawat Terhadap Komunikasi Interpersonal Dengan Pasien, didapatkan bahwa komunikasi interpersonal pada tenaga kesehatan paling banyak termasuk dalam kategori baik. Komunikasi interpersonal baik yang berarti menggambarkan kemampuan perawat untuk mengajukan pertanyaan dengan kebaikan dan memberikan informasi dengan cara yang tidak menakut-nakuti, yang menunjukkan minat, menciptakan perasaan penerimaan, tulus dan hubungan yang harmonis, terutama dalam masyarakat multikultural modern. Penelian ini akan menambahkan diskusi dan membuktikan bahwa kualitas komunikasi interpersonal tenaga Kesehatan berperan penting dalam keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa hubungan kualitas komunikasi interpersonal tenaga Kesehatan dengan kepuasan pasien.

## **METODE**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif “analitik korelasional” dengan pendekatan waktu penelitian “*Cross-Sectional*”. Penentuan sampel menggunakan tehnik purposive sampling, populasi penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang datang ke Puskesmas Wire pada bulan November-Desember 2023 di Desa Wire Kecamatan Semanding sebanyak 1.713 pasien. Selanjutnya 1.713 pasien akan diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, didapatkan 286 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah 1). Keseluruhan pasien dengan usia 15-70 tahun yang datang ke Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban 2). Pelaku Sadar 3). Bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi 1). Tidak bersedia menjadi responden 2). Tidak bisa mengisi kuesioner.

Pasien yang datang ke Puskesmas mulai dari usia 17-70 tahun akan diberikan lembar kuesioner komunikasi interpersonal dan juga kuesioner kepuasan pasien. Kemudian mengisi lembar kuesiner tersebut sesuai pendapat pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien, kuesioner komunikasi interpersonal dengan 3 indikator Dimana pasien akan menilai seberapa baik komunikasi yang telah diterapkan oleh tenaga Kesehatan, diantaranya yaitu 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Buruk. Kuesioner kepuasan pasien juga memiliki 4 indikator dimana pasien akan menilai seberapa puas mereka dengan pelayanan yang diberikan, diantaranya yaitu 4 sangat puas; 3 Puas; 2 Kurang Puas; 1 Tidak Puas. Dimana instrument tersebut sudah baku dan tidak ada uji Validitas dan Reliabilitas. Analisa data menggunakan software SPSS meliputi: distribusi frekuensi, prosentase, uji Gamma dengan tingkat signifikansi 0,05. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Institut Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban nomor: 170/LEPK.IIKNU/XI/2023.

## HASIL

**Tabel 1** distribusi responden berdasarkan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan

| No     | Komunikasi Interpersonal | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------|--------------------------|-----------|----------------|
| 1.     | Baik                     | 253       | 88,5%          |
| 2.     | Kurang Baik              | 33        | 11,5%          |
| 3.     | Buruk                    | 0         | 0%             |
| Jumlah |                          | 286       | 100%           |

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui dari 286 (100%) responden menunjukkan bahwa hampir seluruhnya sebanyak 253 (88,5%) responden mengatakan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Puskesmas Wire Baik.

**Tabel 2.** Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien

| No     | Kepuasan Pasien | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------|-----------------|-----------|----------------|
| 1.     | Sangat Puas     | 51        | 17,8%          |
| 2.     | Puas            | 200       | 69,9%          |
| 3.     | Kurang Puas     | 35        | 12,2%          |
| 4.     | Tidak Puas      | 0         | 0%             |
| Jumlah |                 | 286       | 100%           |

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui dari 286 (100%) responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jumlah 200 (69,9%) responden mengatakan merasa Puas.

**Tabel 3.** Analisis kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan kepuasan

| Kepuasan Pasien | Komunikasi Interpersonal |             | p value    |
|-----------------|--------------------------|-------------|------------|
|                 | Kurang Baik              | Baik        |            |
| Kurang Puas     | 32 (88,9%)               | 4 (11,1%)   | 36 (100%)  |
| Puas            | 1 (0,5%)                 | 199 (99,5%) | 200 (100%) |
| Sangat Puas     | 0 (0%)                   | 50 (100%)   | 50 (100%)  |
| Total           | 33 (11,5%)               | 253 (88,5%) | 286 (100%) |

$$\text{Gamma} = r = 0,999$$

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 286 (100%) responden menunjukkan bahwa hampir seluruhnya 253 (88,5%) responden mengatakan komunikasi yang diterapkan tenaga kesehatan baik. Namun ada 4 (11,1%) responden yang mengatakan kurang puas, hal tersebut dapat disebabkan bukan dari segi komunikasi, namun dapat disebabkan oleh kurangnya mutu pelayanan yang diberikan. Dan hampir seluruhnya responden sebanyak 199 (99,5%) mengatakan merasa puas, namun dari jumlah responden yang mengatakan puas, ada 1 (0,5%) responden yang mengatakan komunikasi yang diterapkan kurang baik. Rasa puas tersebut dapat disebabkan oleh mutu pelayanan yang diberikan baik, namun komunikasi yang diterapkan kurang baik.

## PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menggunakan instrumen kuisioner menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban berdasarkan tabel 1 yaitu menunjukkan bahwa hampir keseluruhan responden mengatakan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Puskesmas Wire Baik sebanyak 253 (88,5%) responden. Taufik, (2023) menyampaikan bahwa hakikatnya manusia memiliki kebutuhan alami yaitu komunikasi. Dimana penjelasannya bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa adanya ketergantungan serta

ikatan dengan manusia lainnya secara fisik ataupun psikologis. Hal ini didukung oleh —A Theory of Human Motivation oleh Maslow (2009) dimana terdapat tingkatan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi dan dipenuhi untuk menjadikan manusia merasa utuh yaitu salah 59 Prosiding Seminar Nasional Hardiknas satunya adalah need for belonging bahwa manusia memiliki kebutuhan dasar untuk bersosialisasi, bergantung dengan orang lain dan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi interpersonal atau biasa disebut dengan komunikasi antarpribadi mengacu pada dua orang atau lebih dalam sekelompok kecil orang yang menyampaikan pesan secara tatap muka, dengan tujuan memungkinkan penerima pesan untuk langsung menerima pesan tersebut dan memberikan umpan balik langsung (Aji & Nurlinda, 2024). Maka dari itu, secara definitif komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dengan memberikan umpan balik secara langsung dan spontan, sehingga peserta komunikasi berperan secara fleksibel.

Guertin & Pelletier, (2023) mengatakan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan yang baik dikarenakan tenaga kesehatan tahu dan melakukan tahap-tahap komunikasi interpersonal sesuai standar operasional prosedur mulai dari tahap fase orientasi, fase identifikasi, fase eksplorasi, dan fase resolusi. Hal ini dapat dilihat dari tenaga kesehatan mengucapkan salam dan memperkenalkan diri, menanyakan nama pasien, menanyakan keadaan pasien, hingga menjelaskan tentang kondisi pasien dengan Bahasa yang mudah dipahami. Komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan merupakan modalitas dasar asuhan keperawatan untuk membentuk hubungan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Komunikasi interpersonal dapat merubah perilaku responden sehingga mencapai Tingkat penyembuhan yang optimal.

Sankaran, (2023) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan, yaitu Keterbukaan, yaitu kesediaan untuk membuka diri dalam mengungkapkan informasi secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dalam berinteraksi. Yang kedua Empati, yaitu kemampuan seseorang mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Yang ketiga Sikap mendukung. Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, *descriptiveness*, suasana yang bersikap deskriptif membantu terciptanya sikap mendukung. Kedua, *spontaneity*, yaitu kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan terus terang yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga, *provisionalism*, kemampuan untuk berpikir terbuka (*open minded*). Yang ke empat Sikap Positif, yaitu kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan berperasaan positif saat berkomunikasi. Dan yang ke lima Kesetaraan, Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan ada sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Komunikasi yang baik juga dapat mempengaruhi perasaan pasien saat akan berobat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi yang baik sangat berpengaruh untuk meningkatkan mood pasien dan efisiensi dalam proses pengobatan. Saat berinteraksi dengan pasien, selalu menggunakan bahasa yang sesuai dengan pasien seperti menggunakan bahasa informal kepada pasien daerah yang tidak begitu memahami bahasa formal. Penggunaan bahasa ini sangat berpengaruh terhadap interaksi kepada pasien agar memudahkan proses pendaftaran untuk pengobatan (Nurul Harvirna, et al 2023).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada Deprian & Widanti, (2024), bahwa didapatkan hampir seluruh yang menilai komunikasi interpersonal tenaga kesehatan baik adalah responden yang berjenis kelamin perempuan dan berusia 26-35 tahun. Dari empat fase komunikasi interpersonal yaitu fase orientasi, fase identifikasi, fase eksplorasi, dan fase resolusi mereka cenderung menilai pada fase orientasi. Karena perempuan cenderung lebih senang berbicara dan berbincang-bincang, terlebih pada fase orientasi ini fase dimana tenaga kesehatan membangun rasa kepercayaan dengan klien sehingga klien merasa

nyaman. Namun dari keempat fase tersebut ada beberapa yang menilai fase resolusi kurang baik, dikarenakan beberapa tenaga kesehatan yang menangani tidak menyimpulkan informasi terkait sakit yang dialami dan kurang dalam memberikan saran. Penilaian pada fase identifikasi lebih cenderung pada responden yang berjenis kelamin laki-laki berusia 17-25 tahun dan 36-45 tahun. Dikarenakan laki-laki dibandingkan dengan perempuan mereka cenderung kurang peka terhadap emosi dan kurang pandai dalam berbahasa sehingga mereka lebih cenderung menilai bagaimana tenaga kesehatan memberikan perlakuan dan lebih menilai fasilitas dan pelayanan yang ada. Namun pada fase orientasi responden yang berjenis kelamin laki-laki cenderung menilai kurang baik pada fase ini. Berbeda dengan perempuan mereka cenderung menilai kurang baik karena menurut mereka tenaga kesehatan di Puskesmas wire ada beberapa yang tidak menyapa atau tersenyum pada pasien. Sehingga kebanyakan dari responden laki-laki lebih banyak menilai baik pada fase identifikasi dan menilai kurang baik pada fase orientasi.

Berdasarkan teori yang ada bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan yang baik akan berpengaruh dengan perasaan pasien dalam melakukan pengobatan. Selain berpengaruh pada perasaan yang dirasakan pasien pada saat berobat, komunikasi yang baik juga berpengaruh dengan rasa puas pasien. Dalam hal ini penilaian mengenai komunikasi interpersonal tenaga kesehatan antara laki-laki dan juga perempuan berbeda. Dari pelayanan yang ada dan komunikasi yang telah diterapkan pasien akan membandingkan mutu pelayanan dan komunikasi yang diterapkan oleh tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Perbandingan yang dilakukan oleh pasien, bukan semata hanya untuk membandingkan. Namun, pasien menginginkan fasilitas, pelayanan, harga, dan juga komunikasi yang baik sehingga pasien memiliki rasa senang terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut, pasien dapat berpendapat sehingga para tenaga kesehatan dapat mengevaluasi mengenai mutu pelayanan dan komunikasi yang telah diterapkan. Sehingga kedepannya akan berpengaruh dengan kemajuan pada Rumah Sakit ataupun Puskesmas (Wahyuni, 2024).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan lembar kuisioner menunjukkan bahwa pasien Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban berdasarkan tabel 2 yaitu sebagian besar responden mengatakan puas dengan jumlah 200 (69,9%) responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukhlis & Romadloni, (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada, yang menyatakan bahwa kebanyakan pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung dengan penilaian yang dilakukan pasien pada pernyataan yang telah diberikan oleh peneliti dengan jumlah 26 (66,7%) responden.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, puskesmas dan puskesmas pembantu, sehingga lebih memilih rumah sakit swasta yang dianggap dapat memberikan layanan lebih baik, hal ini sesuai dengan penelitian Perwirawati & Ginting, (2024). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil Indrawati et al., (2024). Menurut Xiao (2023) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah Karakteristik produk, pelayanan, harga, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana, dan komunikasi.

Dari nilai rasa kepuasan pasien yang telah diberikan oleh responden diatas, bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah

pelayanan dan juga komunikasi. Kebanyakan responden mengatakan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan dan juga komunikasi baik yang telah diterapkan oleh tenaga kesehatan. Maka dari itu jika komunikasi yang diterapkan baik, pasien akan merasa diperhatikan dan merasa nyaman selama proses pengobatan. Dari rasa nyaman tersebut, muncul rasa senang sehingga pasien dapat menilai pelayanan yang telah diberikan tersebut memuaskan (Zaloga, 2024).

Berdasarkan Hasil analisis menggunakan uji statistik pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban. Dari data yang telah didapatkan oleh peneliti dengan cara membagikan lembar kuesioner pada responden kemudian melakukan proses editing dengan cara menyeleksi data yang telah didapatkan dan melakukan pemeriksaan jawaban. Langkah selanjutnya dilakukan coding pada setiap variabel sesuai dengan yang tercantum dalam definisi operasional. Kemudian mentabulasi kedalam tabel yang kemudian data tersebut dianalisis menggunakan uji Gamma dengan Tingkat kemaknaan  $\alpha < 0,05$  dengan menggunakan *software* SPSS versi 23 *for windows* didapatkan hasil correlation coefficient =  $r = 0,999$  yang berarti hubungan sangat kuat nilai Asymp sig (*2-tailed*) = 0,000 yang berarti semakin kecil nilai  $p$ -value maka semakin signifikan hasil dari penelitian, sehingga  $p = 0,000 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban.

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 286 (100%) responden menunjukkan bahwa hampir seluruhnya 253 (88,5%) responden mengatakan komunikasi yang diterapkan tenaga kesehatan baik. Namun ada 4 (1,1%) responden yang mengatakan kurang puas, hal tersebut dapat disebabkan bukan dari segi komunikasi, namun dapat disebabkan oleh kurangnya mutu pelayanan yang diberikan. Dan hampir seluruhnya responden sebanyak 199 (99,5%) mengatakan merasa puas, namun dari jumlah responden yang mengatakan puas, ada 1 (0,5%) responden yang mengatakan komunikasi yang diterapkan kurang baik. Rasa puas tersebut dapat disebabkan oleh mutu pelayanan yang diberikan baik, namun komunikasi yang diterapkan kurang baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Vassar (2023), untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Hasil dari penelitian tersebut memiliki hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan dari jumlah responden sebanyak 39 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian keseluruhan dari pasien mengatakan merasa puas (66,7%), dan penilaian terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran sebagian besar responden menilai baik (74,4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Kemampuan dalam berkomunikasi efektif dalam hal ini komunikasi interpersonal harusnya dimiliki petugas pendaftaran sebagai tenaga medis yang pertama kali bertemu dengan pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman dan informasi yang diberikan lebih dapat diterima (Pavot, 2023).

Zhuo, (2023) bahwa komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non-verbal. Bentuk khusus dari komunikasi antar pribadi adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami-isteri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya. Dalam hal ini termasuk juga komunikasi dokter-pasien dalam pelayanan kesehatan di poliklinik rumah sakit.

Komunikasi interpersonal yang buruk dapat menimbulkan permasalahan, salah satu contohnya adalah dalam mengidentifikasi pasien, dapat diketahui bahwa identifikasi pasien adalah untuk memastikan ketepatan pasien yang akan menerima layanan, serta

menyamakan layanan yang dibutuhkan pasien hal ini dapat terjadi kesalahan dan membahayakan keselamatan pasien karena ketidaksampaiannya informasi kepada pasien sebagai pendengar karena kemampuan berkomunikasi interpersonal yang buruk dan dampak yang terjadi adalah kesalahan dalam proses pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya dan menimbulkan insiden dan dapat mengurangi kepuasan pasien (Fatima et al., 2023). Komunikasi interpersonal juga digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Xiao, (2023) lima aspek yang mendukung komunikasi interpersonal, yaitu aspek keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan atau kesamaan.

Kumar & Anand, (2024) ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit. Pasien memerlukan rasa hormat dan sikap yang sungguh-sungguh dalam memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan, dan tujuan mereka berada di Rumah Sakit. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumberdaya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan kepuasan pasien. 16 Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh Sumber Daya Manusia rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif dengan pasien dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada, bahwa dari hasil lapangan yang didapat oleh peneliti dapat dilihat kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi yang baik, tetapi juga segi pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria yang pasien inginkan atau belum. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa ada beberapa responden yaitu sebanyak 3 (1,2) responden yang menilai komunikasi baik namun pada kepuasan pasien mereka menilai kurang puas, hal ini dikarenakan bukan dari segi komunikasi, namun disebabkan oleh kurangnya mutu pelayanan yang diberikan. Begitu juga sebaliknya mereka menilai kepuasan pasien tersebut merasa puas namun, pada komunikasi interpersonal mereka menilai kurang baik yaitu sebanyak 1 (3,0%) responden, hal tersebut dikarenakan mutu pelayanan yang diberikan memuaskan, namun komunikasi interpersonal yang diterapkan kurang baik. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, komunikasi baik saja belum cukup untuk membuat pasien merasa puas tetapi juga harus diseimbangkan juga dengan pelayanan yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, pelayanan yang baik saja belum cukup untuk membuat pasien puas tetapi juga harus dengan memperbaiki dan juga menerapkan komunikasi yang baik. Dengan begitu jika komunikasi dan juga pelayanan seimbang atau dapat diartikan memiliki nilai yang baik, maka rasa senang dan rasa nyaman akan muncul yang dapat disebut dengan rasa kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Mitchell, 2024).

Dalam hal ini komunikasi interpersonal seorang tenaga kesehatan sangat dibutuhkan dalam proses pengobatan dan kesembuhan pada pasien. Dari adanya peningkatan kepuasan pasien yang signifikan selama beberapa tahun terakhir ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memberikan dampak pada kepuasan pasien. Keberhasilan tercapainya kepuasan pasien disebabkan karena penerapan komunikasi interpersonal yang berjalan dengan baik dan dilakukan dengan intruksi pelaksanaan sesuai dengan standart operasional procedure. Keberhasilan tersebut juga dibantu oleh sikap kooperatif pada pasien yang dengan cermat mengikuti petunjuk peneliti. Keberhasilan penelitian dengan judul hubungan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien ini berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas penerapan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Puskesmas Wire.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Hampir seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Wire dinilai responden menerapkan komunikasi interpersonal dengan baik.

Sebagian besar pasien yang datang ke Puskesmas Wire mengatakan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wire Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aji, R. A. S., & Nurlinda, R. A. (2024). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction. *International Journal of Economics (IJEK)*, 3(2), 1253–1269. <https://doi.org/10.55299/ijec.v3i2.1103>
- Arskieva, Z., & Ragimkhanova, L. (2023). Communication as a Factor of Interpersonal Interaction and Manifestation of Empathy. *SHS Web of Conferences*, 172, 3017. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202317203017>
- Deprian, A., & Widanti, A. (2024). The Influence Of Product Quality, Service Quality, Price And Brand Image On Shopee Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Digital Business*, 3(2), 122–132. <https://doi.org/10.54099/ijmdb.v3i2.771>
- Fatima, S., Nadeem, Z., Iftikhar, U., Mahmood, T., & Salam, A. (2023). Comparison of Satisfaction Level with Physiotherapy Care between Male and Female Patients of Sialkot. *The Superior Journal of Physical Therapy and Rehabilitation*, 3. <https://doi.org/10.56536/sjptr.v3i.35>
- Fauzi, A., Suyana, H., & Oktavia, D. (2023). The Influence of Service Quality, Product Quality, Price Perception and Location on Visitor Satisfaction. *Marketing and Business Strategy*, 1(1), 13–22. <https://doi.org/10.58777/mbs.v1i1.156>
- Guertin, C., & Pelletier, L. (2023). Motivational dynamics in the prediction of self-regulation strategies for the quality and quantity of eating, eating behaviors, and life satisfaction: A longitudinal investigation. *Food Quality and Preference*, 107, 104829. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2023.104829>
- Indrawati, E. P., Yulianto, E., & Abdillah, Y. (2024). Analysis of the Effect of E-Recovery Service Quality and E-Service Quality on E-Customer Satisfaction and E-Customer Royalty. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i11.15837>
- Kumar, K. N., & Anand, B. (2024). Comparing Patients' Satisfaction: Quality of Service in Public vs. Private Hospitals in Puducherry, India. *ORGANIZATION, PURPOSE, AND VALUES*, 193–204. <https://doi.org/10.4324/9781003501374-13>
- Mitchell, A. (2024). Impact of Continuing Education on Nurse Satisfaction and Confidence – Quality Improvement Project. *Journal of Quality in Health Care & Economics*, 7(6), 1–12. <https://doi.org/10.23880/jqhe-16000419>
- Mukhlis, M., & Romadloni, N. T. (2024). ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ASSESSING CUSTOMER SATISFACTION WITH THE MAXIM APPLICATION THROUGH SERVICE QUALITY. *Journal of Data Analytics, Information, and Computer Science*, 1(1), 25–33. <https://doi.org/10.59407/jdaics.v1i1.423>
- nur hidayat, M. M., & Agustina, I. F. (2024). Indonesia's Public Satisfaction Soars Despite Service Quality Shortcomings. *Academia Open*, 9(1). <https://doi.org/10.21070/acopen.9.2024.8160>
- Pasca, R. (2023). Occupation Influence on Satisfaction/Happiness. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 4790–4793. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1\\_1990](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_1990)
- Pavot, W. (2023). Temporal Satisfaction with Life Scale (TSWLS). *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 7166–7169. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1\\_2993](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_2993)

- Perwirawati, E., & Ginting, E. A. (2024). Interpersonal Communication In Handling Student Indisiplinary Behavior at SMP Swasta Taman Siswa Polonia. *Komunika*, 20(1), 41–46. <https://doi.org/10.32734/komunika.v20i01.15807>
- Pradana, D. G., R, S., & Hilal, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan Kbihu Babussalam Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 789–795. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3872>
- Pratistha, I. G. N. Y., & Mahyuni, L. P. (2024). Jamsostek Mobile (JMO): Analysis of Service Quality from a Digital Application on BPJS Ketenagakerjaan Member's Satisfaction. *2024 10th International Conference on Smart Computing and Communication (ICSCC)*, 576–581. <https://doi.org/10.1109/icsc62041.2024.10690539>
- Samad, M. Y. A., Fauzi, F., Marhamah, M., & Rahmani, S. U. (2023). Interpersonal Communication and Situational Leadership on Teacher Performance. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21(1), 132. <https://doi.org/10.31315/jik.v21i1.7360>
- Sankaran, S. (2023). Interpersonal Violence and Its Effect on Hospitalized Patients. *Health Equity in Hospital Medicine*, 103–111. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-44999-4\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-031-44999-4_19)
- Siregar, N. (2023). Analysis of Product Quality, Service Quality, Promotion, Emotionality on Customer Satisfaction at Mojo Resto Medan. *International Journal of Management, Economic and Accounting*, 1(2), 366–376. <https://doi.org/10.61306/ijmea.v1i2.39>
- Taufik, E. R. (2023). Service Quality and Price Analysis on Customer Satisfaction. *Management Science Research Journal*, 1(4), 12–21. <https://doi.org/10.56548/msr.v1i4.52>
- Vassar, M. (2023). Satisfaction with Life Scale Score Reliability. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 6127–6129. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1\\_3738](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_3738)
- Wahyuni, R. (2024). The Influence Of Interpersonal Communication On Organization Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 7402–7407. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10060>
- Xiao, J. J. (2023). Life Satisfaction and Sustainable Consumption. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 3866–3869. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1\\_3698](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_3698)
- Załoga, W. (2024). The role of effective interpersonal communication in shaping organizational leadership. *Scientific Papers of Silesian University of Technology Organization and Management Series*, 2024(200). <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2024.200.48>
- Zhuo, Y. (2023). Crime Control in China, Satisfaction with. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 1485–1488. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1\\_4025](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_4025)