

Hubungan Pelayanan Efektif Kompetensi Tenaga Kesehatan dan Strategi Komunikasi dengan Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Labasa

The Relationship between Effective Service Competence of Health Workers and Communication Strategy with Patient Satisfaction at Labasa Community Health Center UPTD

Wulan Sari, Hartian Dode, Cece Indriani

^{1,2}Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya Kendari

³Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya Kendari

(wulansari260505@gmail.com, 082249972944)

Article Info:

- Received:
22 April 2026
- Accepted:
04 Agustus 2026
- Published online:
Agustus 2026

ABSTRAK

Kualitas layanan menjadi elemen utama yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, dimana pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dan strategi komunikasi bisa menentukan seberapa puas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dan strategi komunikasi dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *Cross-Sectional Study*. Populasi penelitian berjumlah 1.387 orang dengan sampel penelitian sebanyak 93 responden yang dipilih berdasarkan rumus *Slovin*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* serta koefisien *phi*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dan strategi komunikasi terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna, nilai uji statistik pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan ($X^2 = 21,459$, $p\text{-value} = 0,000$, dan $(\phi) = 0,480$), dan strategi komunikasi kesehatan ($X^2 = 11,781$, $p\text{-value} = 0,003$, dan $(\phi) = 0,356$). Adapun saran penelitian ini, tenaga kesehatan perlu meningkatkan komunikasi terapeutik dan kompetensi, serta puskesmas memperkuat SOP, sistem komunikasi, dan monitoring kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pasien, pelayanan efektif, kompetensi tenaga kesehatan, strategi komunikasi

ABSTRACT

Service quality is a major element that greatly influences the level of patient satisfaction, where effective service, health worker competence, and communication strategies can determine how satisfied patients are. This study aims to determine and analyze the relationship between effective service, health worker competence, and communication strategies with patient satisfaction at the Labasa Community Health Center, South Tongkuno District, Muna Regency. This study uses a quantitative approach with a Cross-Sectional Study design. The study population was 1,387 patients with study sample consisted of 93 respondents selected based on the Slovin formula. Primary data were collected through questionnaires and observations, then analyzed univariately and bivariately using the chi-square test and the phi coefficient. The results of the study showed that there was a significant relationship between effective service of health worker competence and communication strategy towards patient satisfaction at Labasa Health Center, South Tongkuno District, Muna Regency, the statistical test value of effective service of health worker competence ($X^2 = 21.459$, $p\text{-value} = 0.000$, and $(\phi) = 0.480$), and health communication strategy ($X^2 = 11.781$, $p\text{-value} = 0.003$, and $(\phi) = 0.356$). The suggestions of this study are that health workers need to improve therapeutic communication and competence, and the health center needs to strengthen SOP, communication system, and patient satisfaction monitoring.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, effective service, competence of health workers, communication strategy

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan komponen utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Secara global, *World Health Organization* (WHO) melaporkan bahwa sekitar 5,7–8,4 juta kematian setiap tahun di negara berpendapatan rendah dan menengah berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan kesehatan, dengan sekitar 60% disebabkan oleh buruknya mutu pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, dan komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan primer, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh interaksi dan pengalaman selama menerima pelayanan (Hargiani dkk., 2022).

Penyedia layanan kesehatan semakin beralih ke model pelayanan interprofesional dimana tenaga kesehatan tidak lagi berperan sebagai inividu profesional terpisah, melainkan harus meningkatkan keterampilan praktis dan pendidikan agar dapat memperbaiki mutu fasilitas kesehatan sesuai standar dan regulasi nasional (Zebua dkk., 2025). Kepuasan pasien adalah evaluasi subjektif yang timbul dari kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata atas pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan ini berperan penting dalam membangun loyalitas pasien sekaligus menciptakan reputasi positif bagi institusi kesehatan (Gusbul, Firmansyah & Akbar, 2025).

Laporan Riset Kesehatan Dasar

(RISKESDAS) 2023 dan hasil survei yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan, menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup nyata. Sekitar 41% responden menyatakan bahwa mereka harus menunggu terlalu lama sebelum mendapatkan pelayanan, baik pada tahap pendaftaran, pemeriksaan awal, dan pelayanan lanjutan. Selain itu, sekitar 38% pasien menyampaikan bahwa keluhan mengenai komunikasi tenaga kesehatan yang dinilai kurang jelas dan informatif. BPJS Kesehatan mencatat tingkat kepuasan pasien nasional sebesar 82,6% pada tahun 2023 (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan primer, khususnya puskesmas, masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian. Meskipun tingkat kepuasan pasien di puskesmas secara umum mencapai sekitar 78%, masih ditemukan permasalahan terkait kualitas pelayanan, keterbatasan tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi sesuai standar, serta komunikasi petugas kesehatan yang belum optimal sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan. Di Kabupaten Muna, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan terus dilakukan melalui penguatan pelayanan puskesmas dan peningkatan kualitas sumber daya manusia kesehatan, sebagaimana tercantum dalam Profil Kesehatan Kabupaten Muna. Namun, hingga saat ini belum tersedia publikasi resmi yang

melaporkan capaian tingkat kepuasan pasien di puskesmas Kabupaten Muna, sehingga evaluasi terhadap kepuasan pasien masih perlu dilakukan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara, 2024).

Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Labasa Kabupaten Muna melayani 5 Desa dan 1 Kelurahan. Dengan Adanya UPTD Puskesmas Labasa Kabupaten Muna ini diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan pada semua lapisan pasien (masyarakat). Berdasarkan data yang diperoleh dari UPTD Puskesmas Labasa Kabupaten Muna menunjukkan jumlah kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Labasa Kabupaten Muna pada tahun 2022 sebanyak 2.207 kunjungan, tahun 2023 sebanyak 2.603 kunjungan, tahun 2024 sebanyak 4.192 kunjungan dengan jumlah jiwa 6.647 (UPTD Puskesmas Labasa Kabupaten Muna, 2024).

Observasi awal yang dilakukan di UPTD Puskesmas Labasa terhadap 7 responden yang ditemui secara acak, mengenai kondisi pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Dari hasil pengamatan tersebut ditemukan bahwa 3 dari tujuh responden menilai bahwa tenaga kesehatan masih kurang, terutama pada aspek sikap pelayanan afektif. Tenaga kesehatan masih perlu meningkatkan kesabaran, serta kemampuan membangun hubungan yang positif dengan pasien, serta sikap komunikasi interpersonal petugas masih kurang konsisten, terutama dalam keramahan. 4 responden lainnya menyampaikan bahwa alur pelayanan masih membingungkan, sehingga mereka harus

menanyakan kembali prosedur yang harus diikuti.

Hasil observasi awal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi masalah pada aspek pelayanan efektif, kompetensi tenaga kesehatan, serta strategi komunikasi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hubungan ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Labasa.

Masalah lainnya adalah strategi komunikasi tenaga kesehatan yang belum berjalan maksimal. Penyuluhan kepada pasien tentang kondisi kesehatan, serta tindakan perawatan masih terbatas dan tidak terstruktur dengan baik. Komunikasi non verbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, atau sikap tubuh petugas sering kali tidak mencerminkan sikap ramah dan empatik yang dibutuhkan pasien. Informasi terkait prosedur pelayanan juga belum disampaikan secara jelas, sehingga beberapa pasien merasa bingung mengenai alur pelayanan yang diikuti.

Kualitas pelayanan yang buruk berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan (Rahayu, 2024). Kompetensi merupakan kemampuan seseorang yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif. Dalam pelayanan publik, kompetensi tenaga kesehatan menjadi ukuran sejauh mana mereka mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas dengan standar etika profesi (Ayul dkk., 2025).

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang diberikan (Faridah, Purnomo & Kusmiyati, 2021).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh La Dimuru & Rumau (2021), menyatakan bahwa Puskesmas memiliki peran penting dalam melayani masyarakat. Namun, keberhasilan operasional Puskesmas tidak dapat tercapai secara optimal jika tidak ada dukungan dan kerjasama dari masyarakat. Persepsi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh otoritas kesehatan memiliki harapan yang tinggi terkait tanggung jawab dari pelayanan yang diberikan (Wida & Ida, 2023).

Penelitian sebelumnya, mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh Shinta (2025), menjelaskan bahwa kompetensi pegawai secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini menjadi salah satu referensi penulis. Riset terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi dan perilaku aparatur secara langsung memengaruhi mutu pelayanan publik.

Hasil penelitian Wahyuddin (2025), menyatakan bahwa kemampuan tenaga kesehatan berdampak pada tingkat kepuasan pasien serta efektivitas pelayanan. Sementara Umar (2023), menyatakan bahwa sikap aparatur, terutama aspek kedisiplinan dan empati, berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dan strategi komunikasi dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional study yang dilaksanakan pada Januari 2025 di UPTD Puskesmas Labasa, Kecamatan Tongkuno Selatan, Kabupaten Muna. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Labasa sebanyak 1.387 orang. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh 93 responden, yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling sesuai kriteria inklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden serta variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square*

dengan kekuatan hubungan dianalisis menggunakan uji *Phi*.

HASIL

Berdasarkan data tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 34 responden (36,6%) dan perempuan sebanyak 59 (63,4%). Untuk data karakteristik umur, responden dengan umur 20-30 tahun merupakan yang terbanyak dengan 40 responden (58,0%), dan responden yang terendah umur >50 tahun sebanyak 8 (11,6%) responden. Selanjutnya data karakteristik pendidikan, responden terbanyak adalah pendidikan SMA dengan 31 responden (33,3%), dan yang terendah dengan pendidikan D-IV dan S-2 sebanyak masing-masing 1 responden (1,1%).

Berdasarkan data tabel 2 dari 93 responden, berdasarkan data variabel pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan sebanyak 59 orang responden (63,4%) menyatakan baik, 25 orang responden (22,6%) menyatakan cukup baik, dan 9 orang responden (9,7%) menyatakan sangat baik. Untuk data variabel strategi komunikasi sebanyak 58 orang responden (62,3%) menyatakan baik, 25 orang responden (26,9%) menyatakan cukup baik, dan 10 orang responden (10,8%) menyatakan sangat baik. Selanjutnya data variabel kepuasan pasien sebanyak 64 orang responden (68,8%), dan sebanyak 29 orang responden (31,2%) menyatakan sangat puas.

Berdasarkan data tabel 3 pada hubungan

variabel pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien, hasil uji independensi *Chi Square* yang dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $X^2_{hitung} = 21,459$ dan $(\varphi) = 0,480$ sebanyak 100% menyatakan puas terhadap pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan UPTD. Puskesmas Labasa Kecamatan Tomgkuno Kabupaten Muna. Dari hasil analisis ini pula diketahui tingkat signifikansi $p = 0,000$ dengan $\alpha = 0,05$, dimana nilai $p < \alpha$, sehingga hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna.

Selanjutnya untuk hubungan variabel hubungan variabel strategi komunikasi dengan kepuasan pasien, hasil uji independensi *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara strategi komunikasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $X^2_{hitung} = 11,781$ dan $(\varphi) = 0,356$ sebanyak 96,0% menyatakan puas terhadap pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna. Dari hasil analisis ini pula diketahui tingkat signifikansi $p = 0,030$ dengan $\alpha = 0,05$, dimana nilai $p < \alpha$, sehingga hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara strategi komunikasi

dengan kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan tingkat emosional yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari pengalaman terhadap layanan kesehatan yang diterimanya, setelah pasien melakukan perbandingan antara harapan dan kenyataan dari pelayanan tersebut. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah fasilitas kesehatan (Wardiati & Zulkarnain, 2020). Kepuasan pasien seringkali terabaikan oleh penyedia layanan kesehatan, meskipun tingkat kepentingannya sangat tinggi. Padahal, kepuasan tersebut berpengaruh langsung terhadap minat pasien untuk menggunakan kembali layanan serta membangun loyalitas mereka terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Akbar & Risky, 2020).

Hubungan pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan kerja, dari hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *Chi Square* sebagai alat analisisnya diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $p = 0,000$ dengan $\alpha = 0,05$, dimana nilai $p < \alpha$, sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak, yaitu ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan efektif kompetensi

tenaga kesehatan dengan variabel kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna.

Menurut pengamatan penulis saat melakukan penelitian, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik dan benar, seperti komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan, penampilan tenaga kesehatan yang baik dalam menerima pasien, serta terampil dalam memberikan perawatan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Antus & Janggur (2017), yang mengatakan bahwa, ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap St. Bernadeth I dan II RS. Stela Marisa Makassar.

Mutu pelayanan kesehatan memainkan peran krusial dalam menentukan kepuasan pasien. Aspek mutu pelayanan ini meliputi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tangung jawab), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kompetensi tenaga medis baik dari segi keterampilan teknis maupun pengetahuan medis secara langsung masuk dalam kategori *assurance* (Banda & Fransiska, 2025). Sedangkan kompetensi interpersonal seperti komunikasi efektif dan empati terkait dengan dimensi *empathy* (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011). Kompetensi teknis dan klinis yang dimiliki tenaga medis menentukan tingkat keandalan (*reliability*) dari tindakan medis yang diberikan (Butt & Derun, 2010).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas penting untuk meningkatkan kesehatan dan

kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antara pemerintah, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting terhadap kepuasan sehingga dibutuhkan peran yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja Rumah Sakit (Ananda dkk., 2023).

Menurut asumsi peneliti, pelayanan yang efektif akan memberikan dampak yang besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan apabila pasien memperoleh pelayanan yang maksimal seperti proses penerimaan pasien dilakukan dengan sepat dan tepat, pasien diterima dengan ramah dan sopan, diberi rasa aman saat melakukan perawatan, dan diberi perawatan yang profesional, maka pasien akan merasa puas dan dapat merekomendasikan kepada masyarakat yang membutuhkan perawatan kesehatan pada UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, masih terdapat responden yaitu sebanyak 25 orang responden (26,9%) yang menyatakan bahwa pelayanan efektif kompetensi cukup baik yang diikuti dengan pernyataan memuaskan dengan pelayanan yang diterima. Menurut asumsi peneliti hal ini terjadi karena masing-masing individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Selain itu pelayanan yang diterima juga belum sesuai dengan harapan dari responden seperti, penjelasan yang diberikan

oleh tenaga kesehatan masih kurang, kurang respon dengan keluhan pasien, dan waktu menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan cukup lama.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Ambari (2023), yang mengatakan bahwa, masalah pokok yang ditemukan adalah karena masalah kepuasan tersebut bersifat subjektif. Pemahaman setiap individu tergantung dari latar belakangnya. Untuk itu masih dapat terjadi tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu pelayanan yang sama.

Mutu pelayanan yang diberikan harus seimbang dengan apa yang diharapkan. Untuk itu kompetensi tenaga kesehatan dapat lebih ditingkatkan lagi, khususnya pada keterampilan teknis, pengetahuan klinis, sikap profesional, hingga kemampuan komunikasi interpersonal yang membentuk pengalaman pelayanan pasien secara menyeluruh. Dalam konteks regulasi, Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memberikan legitimasi terhadap pentingnya pengembangan kompetensi tenaga medis secara berkelanjutan. Pasal-pasal dalam UU tersebut menegaskan hak tenaga medis untuk memperoleh pendidikan formal, pelatihan, dan pengembangan profesional sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan (Kemenkes RI, 2023). Ini menunjukkan bahwa kompetensi bukan hanya tanggung jawab individu, tetapi juga kewajiban institusi dan negara dalam menjamin kualitas layanan kesehatan.

Hubungan strategi komunikasi dengan kepuasan pasien, hasil analisis data dengan

menggunakan uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara strategi komunikasi dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\rho = 0,030$ dengan $\alpha = 0,05$, dimana nilai $\rho < \alpha$, sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak, yaitu ada hubungan yang signifikan antara variabel strategi komunikasi dengan Variabel kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Kabupaten Muna.

Menurut pengamatan peneliti saat melakukan penelitian, komunikasi yang dibangun oleh tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna dilakukan dengan maksimal, sehingga para pasien yang menerima layanan kesehatan merasa puas.

Menurut asumsi peneliti, komunikasi yang efektif dan berpusat pada pasien dapat meningkatkan kepercayaan, kepatuhan pengobatan, dan akhirnya membuat pasien merasa puas. Strategi komunikasi yang baik melibatkan penyampaian informasi yang jelas mengenai diagnosis, rencana pengobatan, dan prognosis. Strategi komunikasi yang efektif (seperti penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, validasi pemahaman pasien, dan membuka ruang diskusi) membantu pasien mematuhi rencana perawatan. Pasien yang patuh dan memahami perawatannya cenderung mendapatkan hasil kesehatan yang lebih baik, sehingga menilai pelayanan kesehatan tersebut sangat memuaskan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartono & Putri (2023), yang

menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakem Kabupaten Bondowoso. Komunikasi tenaga Kesehatan di puskesmas pakem kabupaten bondowoso hampir Sebagian perawat memiliki komunikasi yang baik.

Hasil ini juga konsisten dengan temuan Tsaqief (2026), yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi interpersonal merupakan determinan utama persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian Chen (2025), juga melaporkan bahwa komunikasi yang empatik dapat menurunkan kecemasan, meningkatkan rasa aman pasien selama menerima pelayanan. Demikian pula Ranagkuti (2025), menegaskan bahwa komunikasi yang berpusat pada pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam konteks RSUD Langsa, indikator komunikasi yang memperoleh skor tertinggi pada kuesioner adalah keramahan petugas dan sikap empati tenaga kesehatan.

Dari hasil analisis persentase diketahui bahwa masih terdapat responden yang memberikan tanggapan cukup baik yaitu sebanyak 25 orang responden (26,9%) terhadap strategi komunikasi diikuti dengan pernyataan memuskan atas strategi komunikasi yang diterapkan. Menurut asumsi peneliti hal ini terjadi karena sikap tenaga kesehatan yang berkomunikasi dengan pasien masih kurang, seperti masih ada tenaga kesehatan yang masih kurangnya informasi yang diberikan tenaga

kesehatan dalam hal administrasi dan masih ada tenaga kesehatan dalam memberikan informasi kurang dipahami.

Hal ini sejalan dengan temuan Tedjakusuma (2024), yang menyoroti bahwa pasien di rumah sakit pemerintah cenderung menghadapi masalah pada aspek informasi administratif dari pada komunikasi klinis. Dengan demikian, peningkatan komunikasi bukan hanya soal interaksi medis, tetapi juga penjelasan prosedur, alur, dan estimasi waktu pelayanan agar pasien memiliki ekspektasi yang realistis. Menurut Doni dan Andi (2025), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Temuan tersebut sejalan dengan Chen dkk. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, yang ditandai dengan kejelasan informasi, empati, dan kemampuan mendengarkan secara aktif, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepatuhan pengobatan, serta kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, Safitri dkk. (2024) dalam *systematic review* juga melaporkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik yang baik oleh perawat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Menurut peneliti, penggunaan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, dan menghindari istilah medis yang sulit dimengerti akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien selama menerima pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan efektif kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan konsumen di UPTD. Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Kabupaten Muna. Dan terdapat hubungan yang signifikan antara strategi komunikasi dengan kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Kabupaten Muna.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu, tenaga kesehatan harus tingkatkan komunikasi terapeutik (verbal & nonverbal), responsif terhadap kebutuhan pasien, serta optimalkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan agar layanan berkualitas dan persepsi positif pasien meningkat. Selanjutnya Puskesmas perlu evaluasi dan perkuat SOP, kembangkan sistem komunikasi pelayanan terstruktur, serta terapkan monitoring berbasis indikator kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Risky, S. (2020). Hubungan kecepatan mendapatkan layanan, ramah dan sikap santun petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal of Public Health*, 3(1), 11-17.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The effect of interpersonal competencies on service quality and customer satisfaction in the Jordanian insurance industry. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (29), 69-85.

- Ambari, A., Sunarsih, E., & Minarti, M. (2023). Studi literatur tentang peningkatan manajemen mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Indonesia. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 318-330.
- Antus, M., & Janggur, S. (2017). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap ST. BERNADETH I dan II Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Skripsi*, STIK Stella Maris.
- Ayul, A., Alam, S., & Rijal, M. (2025). Analisis kompetensi tenaga kesehatan dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tampo. *REZ PUBLICA*, 11(3), 237-246.
- Banda, B., & Fransiska, G. M. (2025). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap: Literatur review. *Journal of Health and Medical Research*, 4(4), 134-142.
- Chen, L., Chu, H., Wang, H., Du, L., Gao, Y., & Shen, J. (2025). Effects of communication, trust, and respect on shared decision-making: Insights from healthcare providers in Chinese public hospitals. *Frontiers in Medicine*, (12), 1577276.
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., dkk. (2025). *The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: Implications for medical training and practice*. BMC Medical Education, 25, 830. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. (2024). *Profil kesehatan daerah Sulawesi Tenggara tahun 2024*. Dinkes Sultra.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Faridah, U., Purnomo, M., & Kusmiyati, Y. (2021). Pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik, kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR)*, 4(1), 12-23.
- Gusbul, M. R., Firmansyah, F., & Akbar, M. I. (2025). Kajian interkoneksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ranomeeto Konawe Selatan. *Jurnal Healthy Mandala Waluya*, 4(3), 460-470.
- Hargiani, F. X., Wardani, R., Indasah, I., Ambarika, R., & Suprpto, S. I. (2022). Implementasi Permenkes 65/2015 (standar pelayanan fisioterapi) dan Permenkes 43/2019 (Puskesmas) Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(3).
- Hartono, R. I. D., & Putri, P. (2023). Hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pakem Kabupaten Bondowoso. *Skripsi*, Universitas dr. Soebandi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang standar akreditasi pusat kesehatan masyarakat*. Jakarta.
- La Dimuru, A. H., & Rumau, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat (studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(2), 15-23.
- Muhammad Butt, M., & Cyril de Run, E. (2010). Private healthcare quality: Applying a SERVQUAL model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23(7), 658-673.
- Rahayu, S. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41-47.

- Ranagkuti, B. Z., Fatimah, N. M., & Sabda, G. I. A. (2025). Peran komunikasi terapeutik dalam program pengendalian TB Paru di Puskesmas Selasari. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 24(1), 89-93.
- Safitri, M.A., Nursalam, N. & Nihayati, H.E. (2024). The Influence and Factors of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction: A Systematic Review. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(S6), 1413-1422. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6iS6.4647>
- Shinta, V., Setiawan, A., & Rohayati, Y. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang. *Jurnal Tata Kelola dan Kebijakan Publik*, 1(1).
- Tedjakusuma, A. S., Wulansari, C. F., Sinaga, G. K., Winata, I. P. A., Muslimin, M. R., Fermina, O. L., & Veranita, M. (2024). Implementation of TQM in the context of patient satisfaction in various hospitals in Indonesia. *Intisari Sains Medis*, 15(1), 485-488.
- Tsaqief, N. A. N., Ariyani, N., & Kurniasih, Y. (2026). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. *journal OF Qualitative Health Research & Case Studies Reports*, 6(3), 709-718.
- Umar, M., Arfan, H. H., & Asri, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar. *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia (JPMI)*, 2(2), 188-197.
- UPTD Puskesmas Labasa Kabupaten Muna. (2024). *Profil kunjungan pasien*. Kabupaten Muna.
- Wahyuddin, W., Ilyas, M., Saenuddin, S., & Zamli, Z. (2025). Kinerja perawat: Analisis faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Mega Buana Kota Palopo. *An Idea Health Journal*, 5(01), 33-38.
- Wardiati, D., & Zulkarnain, W. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada instalasi rawat inap di RSUD Indrasari Rengat. *J Econ*, 8(1), 32-40.
- Wida, W., & Ida, I. J. F. (2023). Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 195-209.
- Zebua, Y. A., Dakhi, R. J. Y., Situmeang, F. K. B., Fitri, B. S., Lestari, R. H., & Kaban, K. B. (2025). The relationship between body massage and fatigue patients in the hemodialysis ward of Royal Prima Hospital 2025. *Jurnal Ners*, 10(1), 926-929.

Lampiran:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	59	63,4
Laki-Laki	34	36,6
Umur		
10-20 Tahun	15	16,1
21-30 Tahun	26	28,0
31-40 Tahun	20	21,5
41-50 Tahun	20	21,5
> 50 Tahun	12	12,9
Pendidikan Terakhir		
SD	13	14,0
SMP	11	11,8
SMA	31	33,3
D-III	7	7,5
D-IV	1	1,1
S-1	29	31,2
S-2	1	1,1
Total	93	100,0

*Sumber : Data Primer, 2026***Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Pelayanan Efektif Kompetensi Tenaga Kesehatan, Strategi Komunikasi, dan Kepuasan Pasien pada Responden di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna**

Variabel Penelitian	n	%
Pelayanan Efektif Kompetensi Tenaga Kesehatan		
Sangat Baik	9	9,7
Baik	59	63,4
Cukup Baik	25	26,9
Strategi Komunikasi		
Sangat Baik	10	10,8
Baik	58	62,3
Cukup Baik	25	26,9
Kepuasan Pasien		
Sangat Puas	29	31,2
Puas	64	68,8
Total	93	100,0

Sumber : Data Primer, 2026

Tabel 3. Analisis Hubungan Variabel Pelayanan Efektif Kompetensi Tenaga Kesehatan dan Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien pada Responden di UPTD Puskesmas Labasa Kecamatan Tongkuno Selatan Kabupaten Muna

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		Hasil Uji Statistik
	Puas		Sangat Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Pelayanan Efektif Kompetensi Tenaga Kesehatan							
Cukup Baik	25	100,0	0	0,0	25	100,0	$X^2_{hitung} = 21,459$ $p-value = 0,000$ $Phi (\varphi) = 0,480$
Baik	37	62,7	22	37,3	59	100,0	
Sangat Baik	2	22,2	7	77,8	9	100,0	
Total	64	68,8	29	31,2	93	100,0	
Strategi Komunikasi							
Cukup Baik	24	96,0	1	4,0	25	100,0	$X^2_{hitung} = 11,781$ $p-value = 0,003$ $Phi (\varphi) = 0,356$
Baik	34	58,6	24	41,4	58	100,0	
Sangat Baik	6	60,0	4	40,0	10	100,0	
Total	64	68,8	29	31,2	93	100,0	

Sumber: Data Primer, 2026