



Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya

Nova Isdania^{1*}, Dwi Puji Susanti², Sony Factarun³

^{*1,2,3} Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Safin Pati

¹isdanianova6@gmail.com*, ²dwipust2705@gmail.com, ³sony_factarun@usp.ac.id

Abstract

Background: Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services. One of the factors influencing patient satisfaction is healthcare providers' communication. A preliminary study at Isen Mulang Eye Clinic Palangkaraya revealed that some patients complained about unclear information, limited opportunities to ask questions, and inadequate empathy from healthcare providers. Objective: To determine the relationship between healthcare providers' communication and patient satisfaction at Isen Mulang Eye Clinic Palangkaraya. Methods: This study employed a quantitative analytic design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 120 outpatients, and all participants were included using the total sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Spearman Rank test. Results: Most respondents perceived healthcare providers' communication as good and reported being satisfied with the services received. The Spearman Rank test showed a p-value of 0.000 (<0.05) and a correlation coefficient (r) of 0.721, indicating a statistically significant, strong, and positive relationship between healthcare providers' communication and patient satisfaction. Conclusion: There is a significant relationship between healthcare providers' communication and patient satisfaction at Isen Mulang Eye Clinic Palangkaraya. Better communication from healthcare providers is associated with higher levels of patient satisfaction.

Keywords: Healthcare Providers' Communication, Patient Satisfaction, Healthcare Services.

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi tenaga kesehatan. Studi pendahuluan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya menunjukkan masih terdapat pasien yang mengeluhkan kurang jelasnya informasi, minimnya kesempatan bertanya, dan kurang optimalnya sikap empati tenaga kesehatan. Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya. Metode: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan sebanyak 120 orang. Teknik sampling menggunakan *total sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Spearman Rank. Hasil: Sebagian besar responden menilai komunikasi tenaga kesehatan dalam kategori baik dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($<0,05$) dan koefisien korelasi $r = 0,721$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan kuat dan arah positif antara komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya. Semakin baik komunikasi yang diberikan tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Tenaga Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan.

Korespondensi Penulis: Nova Isdania

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Seiring berkembangnya paradigma pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*), penilaian terhadap mutu pelayanan tidak lagi hanya didasarkan pada keberhasilan tindakan medis, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan tersebut adalah kepuasan pasien (World Health Organization, 2021; Kementerian Kesehatan RI, 2022; Donabedian, 1988).

World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, tepat waktu, efisien, adil, dan berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Laporan WHO tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di berbagai negara masih menunjukkan variasi, dengan rata-rata berkisar antara 60% hingga 80%. Meskipun demikian, sekitar 30%–50% pasien masih menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, terutama berkaitan dengan komunikasi tenaga kesehatan, kurangnya empati, serta informasi yang belum disampaikan secara jelas dan mudah dipahami.

Pada tingkat regional, khususnya di Palangka Raya, berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya, tingkat kepuasan pasien diperkirakan berada pada kisaran 65%–80%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan secara umum cukup baik, masih terdapat kesenjangan dalam kualitas pengalaman pelayanan pasien. Mulia, D. S. (2021)

Hasil wawancara terhadap sepuluh pasien menunjukkan bahwa enam responden (60%) menyatakan komunikasi tenaga kesehatan masih belum optimal, terutama berkaitan dengan kejelasan penjelasan mengenai kondisi penyakit, prosedur pemeriksaan, maupun tindakan yang akan dilakukan. Sementara itu, empat responden (40%) menyampaikan bahwa kesempatan untuk bertanya masih terbatas dan beberapa istilah medis yang digunakan tenaga kesehatan sulit dipahami. Selain itu, beberapa pasien mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan belum sepenuhnya menunjukkan komunikasi yang empatik, seperti kurangnya kontak mata, respons yang singkat terhadap keluhan pasien, serta belum memberikan penjelasan ulang ketika informasi yang disampaikan belum dipahami dengan baik. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) dengan pengalaman komunikasi yang mereka terima selama proses pelayanan. Hasil studi pendahuluan tersebut memberikan gambaran bahwa aspek komunikasi masih memerlukan perhatian sebagai salah satu komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan di Klinik Mata Isen Mulang Palangka Raya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi tenaga kesehatan memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Meskipun hubungan kedua variabel ini sering diteliti, studi khusus di Klinik Mata Isen Mulang Palangka Raya belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di klinik tersebut. Hasil penelitian diharapkan menjadi evaluasi



praktis bagi manajemen klinik dalam meningkatkan mutu pelayanan berbasis patient-centered care serta memperkaya kajian komunikasi terapeutik.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian analitik observasional dan desain cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang sama. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien secara objektif dan efisien (Sugiyono, 2022; Sastroasmoro & Ismael, 2024). Penelitian dilaksanakan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya, Kalimantan Tengah, pada bulan Maret–Mei 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya dengan jumlah rata-rata 120 pasien per bulan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memenuhi kriteria penelitian, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 pasien.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi tenaga kesehatan, yaitu proses penyampaian informasi dan interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Variabel dependen adalah kepuasan pasien, yaitu penilaian atau perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima selama mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti juga memperhatikan etika penelitian yang meliputi informed consent, confidentiality, anonymity, beneficence, non-maleficence, dan justice. Informed consent dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur, serta risiko penelitian sebelum responden memberikan persetujuan. Confidentiality diterapkan dengan menjaga kerahasiaan seluruh data dan informasi responden, sedangkan anonymity dilakukan dengan tidak mencantumkan nama atau identitas pribadi responden dan menggunakan kode atau nomor tertentu. Prinsip beneficence diterapkan dengan memastikan penelitian memberikan manfaat dan tidak merugikan responden, sedangkan non-maleficence dilakukan dengan memastikan proses penelitian tidak menimbulkan bahaya fisik, psikologis, maupun sosial. Prinsip justice diterapkan dengan memberikan perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama kepada seluruh responden tanpa diskriminasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	17–25 tahun	28	23,3
2	26–35 tahun	35	29,2
3	36–45 tahun	31	25,8
4	>45 tahun	26	21,7
	Jumlah	120	100



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 26–35 tahun sebanyak 35 responden (29,2%). Berdasarkan hasil penelitian, responden terbanyak berada pada kelompok usia 26–35 tahun yaitu sebanyak 35 responden (29,2%), sedangkan responden paling sedikit berada pada kelompok usia >45 tahun yaitu sebanyak 26 responden (21,7%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya berada pada rentang usia 26–35 tahun. Kelompok usia ini termasuk kategori dewasa awal atau usia produktif yang cenderung memiliki kesadaran lebih tinggi terhadap pentingnya menjaga kesehatan, termasuk kesehatan mata. Pada usia tersebut, individu umumnya memiliki aktivitas pekerjaan yang cukup tinggi sehingga lebih rentan mengalami gangguan penglihatan akibat penggunaan perangkat digital maupun tuntutan pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, kelompok usia ini lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup dan produktivitasnya.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	48	40,0
2	Perempuan	72	60,0
	Jumlah	120	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 responden (60,0%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 responden (60,0%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (40,0%). Dengan demikian, responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan dan responden paling sedikit adalah laki-laki.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya dibandingkan pasien laki-laki. Perempuan umumnya memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap kesehatan, sehingga lebih aktif dalam mencari informasi kesehatan dan melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin. Selain itu, perempuan cenderung lebih memperhatikan perubahan kondisi kesehatan yang dirasakan dan lebih cepat mencari bantuan medis ketika mengalami keluhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Khairani (2021) yang menyatakan bahwa mayoritas pengguna layanan kesehatan adalah perempuan karena memiliki perilaku pencarian pelayanan kesehatan (*health seeking behavior*) yang lebih baik dibandingkan laki-laki.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	12	10,0
2	SMP	24	20,0
3	SMA	56	46,7
4	Perguruan Tinggi	28	23,3
	Jumlah	120	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 56 responden (46,7%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 56 responden (46,7%), sedangkan jumlah responden paling



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

sedikit memiliki tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 12 responden (10,0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya memiliki tingkat pendidikan menengah. Menurut peneliti, dominasi responden dengan pendidikan SMA menunjukkan bahwa kelompok masyarakat dengan pendidikan menengah memiliki kesadaran yang cukup baik terhadap pentingnya kesehatan mata serta lebih mudah memahami informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Sementara itu, jumlah responden dengan pendidikan SD yang lebih sedikit dapat dipengaruhi oleh keterbatasan akses informasi kesehatan maupun rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan dibandingkan kelompok pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam mencari dan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak bekerja	18	15,0
2	Swasta	52	43,3
3	PNS	20	16,7
4	Lainnya	30	25,0
	Jumlah	120	100

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja di sektor swasta sebanyak 52 responden (43,3%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja di sektor swasta sebanyak 52 responden (43,3%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden yang tidak bekerja sebanyak 18 responden (15,0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya berasal dari kelompok pekerja swasta.

Menurut peneliti, dominasi responden yang bekerja di sektor swasta menunjukkan bahwa kelompok pekerja memiliki kesadaran yang cukup tinggi terhadap pentingnya menjaga kesehatan mata. Hal ini dapat disebabkan oleh tingginya penggunaan komputer, telepon genggam, dan aktivitas visual lainnya dalam pekerjaan sehari-hari yang berpotensi menimbulkan keluhan pada mata. Sementara itu, jumlah responden yang tidak bekerja lebih sedikit karena kemungkinan kebutuhan pelayanan kesehatan mereka tidak setinggi kelompok yang aktif bekerja atau memiliki frekuensi kunjungan yang lebih rendah ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Tabel 5 Distribusi Komunikasi Tenaga Kesehatan

No	Komunikasi Tenaga Kesehatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	82	68,3
2	Cukup	28	23,3
3	Kurang	10	8,4
	Jumlah	120	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi tenaga kesehatan dalam kategori baik sebanyak 82 responden (68,3%).

Tabel 6 Distribusi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	86	71,7
2	Cukup Puas	25	20,8
3	Tidak Puas	9	7,5
	Jumlah	120	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 86 responden (71,7%).

Tabel 7 Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya (n = 120)

Komunikasi Tenaga Kesehatan	Kepuasan Pasien			Total	rs	p-value
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	n		
Baik	72	8	2	82		
Cukup	12	13	3	28	0,721	0,000
Kurang	2	4	4	10		
Total	86	25	9	120		

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa sebagian besar responden yang menilai komunikasi tenaga kesehatan dalam kategori baik merasa puas terhadap pelayanan, yaitu sebanyak 72 responden (87,8%). Hasil uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai $rs = 0,721$ dengan $p\text{-value} = 0,000$. Karena nilai $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,721 menunjukkan hubungan yang kuat dan berarah positif, yang berarti semakin baik komunikasi tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

2. Pembahasan

a. Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun yaitu sebanyak 35 responden (29,2%). Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa awal merupakan kelompok yang paling banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya. Menurut teori perkembangan dewasa yang dikemukakan oleh Erik Erikson, usia dewasa awal merupakan masa produktif dimana individu memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap kesehatan serta lebih aktif dalam mencari pelayanan kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidupnya.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 responden (60,0%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 48 responden (40,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya dibandingkan pasien laki-laki.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Menurut pandangan peneliti, dominasi responden perempuan dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh tingginya kesadaran perempuan terhadap pentingnya menjaga kesehatan mata dan melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin. Selain itu, perempuan cenderung lebih memperhatikan perubahan kondisi kesehatan yang dirasakan sehingga lebih cepat memanfaatkan pelayanan kesehatan ketika mengalami keluhan. Kondisi ini menyebabkan jumlah pasien perempuan yang berkunjung ke Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 56 responden (46,7%), sedangkan responden paling sedikit memiliki pendidikan SD sebanyak 12 responden (10,0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya memiliki tingkat pendidikan menengah.

Menurut peneliti, dominasi responden dengan pendidikan SMA menunjukkan bahwa kelompok masyarakat dengan pendidikan menengah memiliki tingkat kesadaran yang cukup baik terhadap pentingnya menjaga kesehatan mata dan memanfaatkan pelayanan kesehatan ketika mengalami keluhan. Responden dengan pendidikan SMA umumnya telah memiliki kemampuan membaca, memahami, dan mengevaluasi informasi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sehingga lebih mudah menjalin komunikasi yang efektif selama proses pelayanan. Sebaliknya, responden dengan pendidikan SD yang jumlahnya lebih sedikit kemungkinan memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi kesehatan dan memahami istilah-istilah medis yang digunakan dalam pelayanan kesehatan.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja di sektor swasta sebanyak 52 responden (43,3%), sedangkan responden paling sedikit adalah responden yang tidak bekerja sebanyak 18 responden (15,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya merupakan individu yang aktif bekerja, khususnya di sektor swasta.

Menurut peneliti, dominasi responden yang bekerja di sektor swasta dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh tingginya aktivitas kerja yang memerlukan fungsi penglihatan yang optimal, seperti penggunaan komputer, telepon genggam, maupun pekerjaan yang membutuhkan ketelitian visual. Kondisi tersebut mendorong pekerja swasta untuk lebih memperhatikan kesehatan mata dan melakukan pemeriksaan secara berkala ketika mengalami keluhan. Sementara itu, responden yang tidak bekerja memiliki jumlah yang lebih sedikit, kemungkinan karena kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan mata tidak dirasakan seintens kelompok yang aktif bekerja atau karena frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan yang lebih rendah. Dengan demikian, pekerjaan dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi perilaku pencarian pelayanan kesehatan, tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan, serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Semakin tinggi kebutuhan seseorang terhadap kondisi kesehatan yang baik untuk menunjang pekerjaannya, maka semakin besar pula kecenderungannya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara optimal.



b. Komunikasi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi tenaga kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya dalam kategori baik yaitu sebanyak 82 responden (68,3%), kategori cukup sebanyak 28 responden (23,3%), dan kategori kurang sebanyak 10 responden (8,4%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai tenaga kesehatan telah mampu berkomunikasi dengan baik selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Komunikasi yang baik terlihat dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan pasien, memberikan kesempatan bertanya, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap ramah dan empati selama pelayanan berlangsung.

Menurut peneliti, adanya responden yang memberikan penilaian kurang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan secara konsisten. Tenaga kesehatan tidak hanya dituntut mampu memberikan informasi yang benar, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut dipahami oleh pasien melalui komunikasi dua arah, pemberian kesempatan bertanya, serta penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Dengan demikian, setiap pasien dapat memperoleh informasi yang lengkap sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut peneliti, tingginya penilaian komunikasi tenaga kesehatan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang telah berupaya menerapkan komunikasi yang efektif dalam pelayanan kesehatan. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah pasien yang menilai komunikasi berada dalam kategori baik. Peneliti berpendapat bahwa komunikasi yang baik dapat terbentuk karena tenaga kesehatan telah memiliki kemampuan dalam menjelaskan informasi kesehatan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh pasien dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Selain itu, sikap ramah dan empati yang ditunjukkan tenaga kesehatan selama pelayanan juga berkontribusi terhadap persepsi positif pasien.

c. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya yaitu sebanyak 86 responden (71,7%), cukup puas sebanyak 25 responden (20,8%), dan tidak puas sebanyak 9 responden (7,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien sehingga menimbulkan perasaan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini tidak terlepas dari kualitas komunikasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pasien yang memperoleh informasi secara jelas dan mudah dipahami cenderung merasa lebih tenang dan percaya terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, pelayanan kesehatan mata memerlukan penjelasan yang rinci mengenai kondisi mata, hasil pemeriksaan, dan terapi yang diberikan. Apabila informasi tersebut disampaikan dengan baik maka pasien akan merasa lebih dihargai dan lebih puas terhadap pelayanan kesehatan.

d. Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya. Hasil uji Spearman Rank memperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi $r_s = 0,721$, yang menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien berada pada kategori kuat dan memiliki arah positif. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti semakin baik



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut peneliti, kekuatan hubungan yang diperoleh pada penelitian ini ($r_s = 0,721$) menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan memiliki kontribusi yang besar terhadap kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya. Pasien yang merasa memperoleh informasi yang jelas, diperlakukan dengan sopan, didengarkan keluhannya, serta dilibatkan dalam proses pelayanan cenderung memberikan penilaian puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila komunikasi tidak berlangsung secara efektif, pasien berpotensi mengalami kesalahpahaman, merasa diabaikan, dan menilai pelayanan kurang memuaskan meskipun tindakan medis telah dilakukan dengan baik. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan perlu menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar berusia 26–35 tahun (29,2%), berjenis kelamin perempuan (60,0%), berpendidikan SMA (46,7%), dan bekerja di sektor swasta (43,3%).
- Komunikasi tenaga kesehatan di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya sebagian besar berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 82 responden (68,3%).
- Kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 86 responden (71,7%).
- Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan koefisien korelasi $r = 0,721$, yang menunjukkan hubungan kuat dan positif.

2. Saran

Bagi Klinik Mata Isen Mulang Palangkaraya, diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi tenaga kesehatan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, peningkatan empati dalam pelayanan, serta evaluasi kepuasan pasien secara berkala guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Bagi tenaga kesehatan, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan komunikasi efektif dengan menerapkan prinsip REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble) dalam setiap pelayanan kepada pasien. Bagi pasien, diharapkan lebih aktif dalam menyampaikan keluhan dan bertanya mengenai kondisi kesehatan sehingga tercipta komunikasi dua arah yang efektif selama proses pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, fasilitas kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, dan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan jumlah responden yang lebih banyak serta beberapa fasilitas pelayanan kesehatan agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih baik. Selain menggunakan kuesioner, metode wawancara mendalam dapat ditambahkan untuk menggali pengalaman dan persepsi pasien secara lebih detail mengenai komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Dalam pelaksanaannya, penelitian memiliki beberapa hambatan, yaitu keterbatasan waktu responden dalam mengisi kuesioner, perbedaan tingkat pendidikan dan pemahaman responden, penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian, serta keterbatasan variabel yang diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Y. N., Setiadi, D. K., & Rosyda, R. (2024). Hubungan komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tanjungsari. *Jurnal Penelitian Keperawatan*.
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2021). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses* (8th ed.). Elsevier.
- Creswell, J. W. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Devito, J. A. (2022). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson Education.
- Donabedian, A. (2021). *Evaluating the quality of medical care*. Health Administration Press.
- Griffin, E. M. (2022). *A first look at communication theory* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Komariyah, F. S., Riyantini, R., & Kusumajanti. (2024). Kajian literatur kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan dengan fokus komunikasi partisipatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama*. Kemenkes RI.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2021). *Theories of human communication* (11th ed.). Waveland Press.
- Mukodimah, A., Widhiyanto, A., & Suhartini, T. (2024). Hubungan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Mukodimah, A., Widhiyanto, A., & Suhartini, T. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 12–20.
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*.
- Nisa, K., Rahmawati, D., & Prasetyo, A. (2024). Hubungan komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 9(1), 101–110.
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 30–38.
- Peplau, H. E. (2022). *Interpersonal relations in nursing* (updated ed.). Springer Publishing Company.
- Ramadhani, G. A., Arlianti, N., & Abdullah, A. (2024). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Journal of Public Health Innovation*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wood, J. T. (2022). *Interpersonal communication: Everyday encounters* (9th ed.). Cengage Learning.