

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK, WAKTU TUNGGU DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ASY-SYIFA KUDUS

Muhammad Haykal Candra Mukti<sup>1)</sup>, Rusnoto<sup>2)</sup> Edi Wibowo Suwandi<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Kudus  
[mhaykalcandramukti05@gmail.com](mailto:mhaykalcandramukti05@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to analyze the relationship between therapeutic communication, waiting time, and service quality to patient satisfaction at Asy-Syfa Clinic Kudus. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services. Factors such as good therapeutic communication, efficient waiting time, and optimal service quality are believed to have a significant role in increasing patient satisfaction. This study used a descriptive correlational design with a cross-sectional approach, involving 97 patients selected using accidental sampling techniques. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Spearman rank test. The results of this study are expected to provide strategic recommendations for Asy-Syfa Clinic to improve service quality, optimize waiting time management, and improve the quality of therapeutic communication so as to increase overall patient satisfaction.*

**Keywords:** communication, waiting time, service quality, patient satisfaction

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien tingkat kenyamanan yang dirasakan pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan mereka. Pasien merasa dihargai dan aman ketika mereka bisa berbagi perasaan dan pengalaman mereka. Ketidakpuasan pasien bisa timbul karena berbagai alasan, seperti kurangnya komunikasi, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan (Ulya *et al.*, 2023). Komunikasi proses yang sangat unik dan penting dalam hubungan. Dalam profesi keperawatan, komunikasi memiliki peran yang lebih

krusial karena menjadi metode utama dalam proses keperawatan. Komunikasi terapeutik mencakup interaksi interpersonal yang dimulai dengan saling memahami antara perawat dan pasien. waktu tunggu sering menjadi sumber keluhan pasien di berbagai klinik. Lamanya waktu tunggu mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam mengelola layanan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan berkualitas ditunjukkan melalui layanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Wijayanti *et al.*, 2023).

Kualitas kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta mampu memenuhi atau melampaui harapan. Dengan demikian, definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat guna memenuhi harapan konsumen (M. Aris Munandar *et al.*, 2023). Data kepuasan pasien yang berskala global menunjukkan berbagai indikator terkait pengalaman pasien terhadap kualitas layanan kesehatan, yang dinilai melalui survei WHO dan organisasi lainnya. Menurut WHO, faktor utama dalam kepuasan ini meliputi efektivitas layanan, keamanan, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, ketepatan waktu, kesetaraan, dan integrasi layanan. Misalnya, sekitar 7 dari 100 pasien yang dirawat di rumah sakit dapat mengalami infeksi terkait perawatan kesehatan, dan satu dari sepuluh pasien di negara maju mengalami efek samping selama perawatan untuk angka kepuasan di pusat kesehatan, data menunjukkan bahwa 80% pasien merasa puas dengan layanannya. Selain itu, WHO juga menyoroti bahwa di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah, sekitar 60% kematian terkait kondisi medis terjadi akibat kualitas perawatan yang rendah, yang berkontribusi pada angka kepuasan rendah di beberapa wilayah tersebut (World Health Organization, 2021).

Prevalensi di klinik asy-syifa di bulan mei ini tercatat kunjungan pasien sakit 2828 orang, bulan juni kunjungan sakit 2545 orang dan di bulan juli kunjungan sakit 2468 orang menurut data tersebut bahwa tingkat kunjungan sakit dan datanya menunjukkan bahwa setiap bulan mengalami kenaikan dan penurunan kunjungan pasien. Alasan saya memilih penelitian di klinik ini adalah karena jumlah pasien yang cukup banyak, sehingga memungkinkan pengumpulan data yang representatif. Selain itu, penelitian terkait kepuasan pasien diharapkan dapat memberikan manfaat bagi klinik, terutama dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien selama kunjungan mereka, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik.

(World Health Organization (WHO), 2024) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta kepatuhan pasien terhadap pengobatan yang diberikan. WHO melaporkan bahwa kualitas komunikasi terapeutik mempengaruhi persepsi pasien terhadap perawatan yang diterimanya, dan komunikasi yang kurang baik berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan data (Kemenkes RI, 2020), waktu tunggu yang optimal di layanan kesehatan adalah kurang dari 30 menit. Namun, data survei nasional Kemenkes pada tahun 2020 menunjukkan

bahwa rata-rata waktu tunggu di fasilitas kesehatan masih melebihi batas yang disarankan, yaitu sekitar 45 menit di fasilitas kesehatan primer dan hingga 1 jam di rumah sakit. Tingginya waktu tunggu ini berdampak pada tingkat ketidakpuasan pasien yang tercatat sebesar 35% di beberapa fasilitas kesehatan, dengan alasan utama waktu tunggu yang lama. Menurut (Kemenkes RI, 2020), kualitas pelayanan yang tinggi mencakup kompetensi tenaga kesehatan, kesiapan fasilitas, dan pelayanan yang ramah. Laporan Kemenkes RI tahun 2019 menunjukkan bahwa hanya sekitar 65% pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, dengan aspek kompetensi dan keramahan tenaga kesehatan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan.

Dari 11 sampel responden yang saya dapatkan komunikasi di klinik asy-syfa rata-rata pasien sangat puas dengan komunikasi dengan dokter dan perawat, waktu tunggu di klinik asy-syfa pasien dalam melakukan pendaftaran sampai selesai dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan mengambil obat rata-rata 30 menit ada juga yang 1 jam, 15 menit dan kebanyakannya 30 menit itu sudah termasuk normal, kualitas pelayanan cukup memadai dan di kelola sangat baik dan dokter, perawat, petugas obat maupun petugas loket pasien sangat puas dengan pelayanannya, dilihat dari aspek tersebut dan data yang saya dapatkan tingkat kepuasan

pasien sangat baik bisa dilihat dari data pengunjung setiap bulannya rata-rata pasien sakit dan pasien kunjungan sehat diatas 2000 pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Kualitas produk atau jasa menjadi faktor utama, di mana pasien merasa puas jika layanan kesehatan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan mereka. Harga layanan juga berpengaruh, dengan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas jika harga yang dibayar lebih mahal. Faktor emosional turut memengaruhi, di mana rasa bangga memilih institusi kesehatan yang bergengsi dapat meningkatkan kepuasan. Kinerja tenaga kesehatan, seperti dokter dan perawat, sangat penting, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan pelayanan. Kualitas pelayanan yang meliputi sikap profesional, keramahan, dan empati juga berperan besar dalam pengalaman pasien. Durasi waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepuasan, sementara waktu tunggu yang singkat menunjukkan efisiensi layanan. Terakhir, komunikasi terapeutik yang efektif dan empatik antara tenaga kesehatan dan pasien membantu membangun kepercayaan dan kenyamanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Faktor-faktor ini bekerja bersama-sama untuk menciptakan pengalaman pelayanan

kesehatan yang memuaskan.(Budiman *et al.*, 2021).

Untuk mengatasi dampak negatif dari komunikasi terapeutik yang buruk, waktu tunggu yang lama, dan kualitas pelayanan yang rendah di Klinik Asy-Syfa Kudus, beberapa langkah penting dapat diambil. Menjaga komunikasi antara pasien dengan perawat dan dokter. Mengoptimalkan perijinan waktu tunggu pada pasien, Transparansi tentang waktu tunggu juga penting agar pasien merasa diperlakukan dengan jujur. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki fasilitas klinik akan membantu menjaga standar perawatan. Selain itu, mengadopsi pendekatan yang berpusat pada pasien, seperti menyesuaikan layanan dengan kebutuhan individu dan menangani keluhan dengan cepat, akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Dengan langkah-langkah ini, klinik dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan dan memperkuat reputasinya(Satiti *et al.*, 2023)

Hubungan komunikasi terapeutik, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik membantu pasien merasa dipahami dan tenang, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi pelayanan, sedangkan waktu tunggu yang lama sering menurunkan kepuasan pasien,

terutama jika tidak ada penjelasan dari petugas. Kualitas pelayanan, seperti keramahan, kecepatan, dan fasilitas yang memadai, menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien. Ketiga faktor ini bekerja bersama untuk memastikan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika salah satu aspek tidak terpenuhi, kepuasan pasien dapat berkurang. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus fokus pada kombinasi komunikasi yang baik, pengelolaan waktu yang efektif, dan kualitas layanan yang unggul.

Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Mereka berkontribusi dalam kualitas pelayanan dengan menunjukkan sikap profesional, keramahan, dan empati yang dapat menciptakan kenyamanan bagi pasien. Selain itu, kinerja perawat yang cepat, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan medis juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Perawat juga memainkan peran utama dalam komunikasi terapeutik, yaitu membangun hubungan yang efektif dan empatik dengan pasien, mendengarkan dengan baik, serta memberikan informasi dengan jelas. Semua faktor ini, yang melibatkan peran perawat secara langsung, membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas, efisien, dan penuh perhatian, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Pada penelitian ini mengamati hubungan komunikasi terapeutik, waktu tunggu dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik Asy-Syifa Kudus, *cross sectional* merupakan penelitian yang pengumpulan datanya hanya dilakukan satu kali pengamatan atau pengukuran dari suatu populasi atau sampel. Sampel dari penelitian ini berjumlah 97 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara variabel yang merupakan pengambilan data pada kepuasan pasien dengan variabel bebas komunikasi terapeutik, waktu tunggu dan kualitas pelayanan (Sugiyono, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	F	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	55	56.7
Perempuan	42	43.3
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	1	1.0
SD	3	3.1
SMP	7	7.2
SMA	66	68.0
PT	20	20.6
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	21	21.6
Ibu rumah tangga	21	21.6
Pelajar	32	33.0
Pegawai negeri	10	10.3
Wiraswasta	13	13.4

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 1 Dapat diketahui bahwa dari total 97 responden sebagian responden mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak (56.7%), sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 66 responden (68,0%), dan sebagian besar adalah pelajar sebanyak 32 responden (33,0%).

### 2. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Klinik Asy-syifa Kudus.

Tabel 2 Analisis Data Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik	Kepuasan pasien				Total	P value	Coiffence contingency
	Kurang puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	0,542
Tidak terapeutik	6	85.7 %	1	14.3 %	7	100 %	
Terapeutik	9	10.0 %	8	90.0 %	90	100 %	
Jumlah	15	15.5 %	82	84.5 %	97	100 %	

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa total dari 7 responden dengan komunikasi tidak terapeutik 6 diantaranya memiliki kepuasan pasien kurang puas sedangkan 1 responden pasien puas dan diperoleh hasil bahwa total dari 90 dengan komunikasi terapeutik, terapeutik 9 sedangkan 81 responden pasien merasa puas.

Hasil uji statistik menggunakan *Spearman (Rho)* diperoleh nilai p value < 0,05 sehingga H0 ditolak artinya ada Hubungan komunikasi terapeutik dengan

kejadian kepuasan pasien di klinik Asy-syifa Kudus. Nilai koefisien kontingensi = 0,542 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di klinik asy-syifa kudus memiliki korelasi sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa nyaman dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Namun, masih ada sebagian kecil pasien yang merasa komunikasi yang diterima kurang efektif. Ulasasan penelitian dari responden mengatakan komunikasi terkadang kurang efektif dikarenakan dengan terkadang dokternya ada yang tidak sabar kurang perhatian kepada pasiennya.

Berdasarkan penelitian di klinik Pratama Warga Sehat Kampung Cikoleang Desa Sukamulya Kecamatan Rumpin Kabupaten Bogor Dari Hasil penelitian diperoleh hasil lebih dari setengahnya yaitu 36 responden (66,67%) perawat menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik. Dari 54 responden. (Syahmiyanti, 2021). Menurut teori (Rechika Amelia Eka Putri1, 2024) penelitian ini memiliki hubungan dari komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, dengan pendalaman yang spesifik komunikasi terapeutik merupakan tolok ukur utama dalam evaluasi kepuasan pasien di berbagai layanan kesehatan. Melalui pendekatan ini, elemen-elemen kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat

diidentifikasi, yang pada gilirannya menjadi dasar bagi perbaikan sistem kesehatan di masa depan.

Komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta kepatuhan terhadap pengobatan. WHO melaporkan bahwa kualitas komunikasi terapeutik memengaruhi persepsi pasien terhadap perawatan, sedangkan komunikasi yang buruk dapat mengurangi kepuasan pasien. (Agung *et al.*, 2024) dengan judul Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Subang. Dengan pendekatan kuantitatif non-eksperimental dan desain korelasional (cross-sectional), penelitian melibatkan 273 pasien BPJS dari total rata-rata 860 pasien per bulan selama Januari–November 2023, dengan teknik accidental sampling.

Hasil uji korelasi rank Spearman menunjukkan bahwa 61,2% perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan 67,4% pasien memiliki kepuasan tinggi. Diperoleh nilai p-value <0,001 ( $p < 0,05$ ) serta korelasi positif yang sangat kuat (0,866), yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

Penelitian menurut (Pasien *et al.*, 2024) ini mengkonfirmasi pentingnya komunikasi terapeutik dalam profesi

keperawatan dengan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berperan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan desain cross-sectional pada bulan Maret 2024 dengan sampel 34 responden yang dipilih melalui purposive sampling, hasil penelitian menunjukkan bahwa 79,4% responden menerima komunikasi yang dikategorikan sebagai terapeutik, sedangkan 20,6% lainnya mendapatkan komunikasi yang tidak terapeutik. Temuan serupa juga muncul pada tingkat kepuasan pasien, di mana 79,4% pasien merasa puas dan 20,6% tidak puas. Hasil uji Spearman Rank menghasilkan nilai  $p = 0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , serta korelasi sebesar 0,820, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen. Temuan ini mendukung pentingnya peningkatan kualitas komunikasi dalam pelayanan keperawatan sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

### **3. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Klinik Asy-syifa Kudus**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik Asy-Syifa Kudus. Uji statistik Spearman (Rho) menghasilkan nilai

$p\text{-value} > 0,05$ , yang berarti  $H_0$  diterima, serta nilai koefisien kontingensi 0,022 yang menunjukkan korelasi sangat lemah. Dan waktu tunggu lama cepatnya itu tergantung dari banyak sedikitnya pasien yang periksa ke klinik tersebut semakin banyak pasien yang periksa biasanya semakin lama waktu tunggu dan semakin sedikit pasien periksa ke klinik tersebut semakin cepat waktu tunggu di klinik asy-syifa kudus. Menurut teori (Wulandari *et al.*, 2020) waktu tunggu merupakan periode yang diperlukan pasien untuk menerima pelayanan kesehatan, mulai dari proses pendaftaran hingga memperoleh obat. Masalah waktu tunggu masih sering ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor potensial yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Meskipun waktu tunggu sering dianggap sebagai faktor penting dalam kepuasan pasien, hasil ini mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti kualitas pelayanan, komunikasi tenaga medis, dan fasilitas klinik, mungkin lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan secara keseluruhan tetap perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dengan temuan Kemenkes RI, yang menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu, semakin besar kemungkinan



pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu menerapkan strategi untuk mengurangi waktu tunggu, seperti efisiensi sistem antrian, peningkatan jumlah tenaga medis, serta optimalisasi manajemen layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. (Dwi Lestari *et al.*, 2020).

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu faktor yang sering dikaitkan dengan kepuasan pasien, terutama di layanan rawat jalan. Berdasarkan penelitian di RSUD (Manyering *et al.*, 2023) ditemukan bahwa mayoritas pasien (93,5%) mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, melebihi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia. Meskipun demikian, hasil uji korelasi *spearman* menunjukkan nilai  $p=0,626$  ( $p>0,05$ ), yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di poli bedah umum. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh durasi waktu tunggu, tetapi juga oleh faktor lain seperti komunikasi tenaga medis, kualitas layanan, dan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, meskipun waktu tunggu masih menjadi perhatian, upaya peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan tetap perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

#### **4. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Klinik Asy-syifa Kudus**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa total dari 3 responden dengan kualitas pelayanan tidak baik responden pasien puas dan diperoleh hasil bahwa total dari 94 dengan kualitas pelayanan baik 12 sedangkan 82 responden pasien merasa puas.

Hasil uji statistik menggunakan *Spearman (Rho)* diperoleh nilai  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan kualitas pelayanan dengan kejadian kepuasan pasien di klinik Asy-syifa Kudus. Nilai koefisien kontingensi = 0,418 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di klinik asy-syifa kudas memiliki korelasi sedangkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang telah diidentifikasi dalam survei WHO dan organisasi kesehatan lainnya. WHO menyoroti bahwa efektivitas layanan, keamanan, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, ketepatan waktu, kesetaraan, dan integrasi layanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien. (Wulan Fitriani & Wulan Fitriani STIKES Maharani Malang, 2020)

Dengan judul hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RS Baptis Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,94% responden menilai kualitas



pelayanan yang diterima sebagai baik, sedangkan 73,36% responden menyatakan bahwa kepuasan mereka terhadap pelayanan juga berada pada kategori baik. Analisis menggunakan uji *Spearman Rank* menghasilkan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,805 dengan nilai signifikansi ( $p$ ) 0,000 ( $p < 0,01$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Temuan ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil tersebut menegaskan pentingnya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh, terutama pada aspek fasilitas fisik seperti kamar mandi pasien, kecepatan pelayanan obat, serta peningkatan keterampilan dan pengetahuan petugas kesehatan. Dengan demikian, RS Baptis Batu perlu terus mengoptimalkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara konsisten, sekaligus sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien dalam jangka panjang. Temuan ini juga mendukung literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, sehingga perbaikan di bidang ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap keseluruhan mutu pelayanan kesehatan.

Menurut (Yulina & Ginting, 2019) dengan judul hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda memiliki hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. Hasil uji korelasi *Rank Spearman Rho* ( $p = 0,000$ ;  $r = 0,864$ ) mengindikasikan korelasi sangat kuat, di mana semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya pelayanan yang optimal, termasuk keterampilan tenaga kesehatan, fasilitas yang memadai, serta komunikasi yang efektif. Peningkatan kualitas pelayanan, seperti perbaikan sarana, efisiensi sistem antrian, dan peningkatan kompetensi tenaga medis, diperlukan untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik mengatakan puas, waktu tunggu responden mengatakan waktu tunggu tergantung banyak pengunjung yang berobat dan kualitas pelayanan responden mengatakan kualitas pelayanannya sangat bagus dan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung *et al.*, A. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Subang. *Prepotif ...*, 8(April), 840–849.  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/27057>
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73.  
<https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231–240.  
<https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Kemenkes RI. (2020). *No Title*.  
<https://www.kemkes.go.id/>
- M. Aris Munandar, Eka Diah Kartiningrum, & Rifaatul Laila Mahmudah. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Rt-Pcr Terhadap Kepuasan Pasien Di Updt Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto. *Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto)*, 15(2), 222–234.  
<https://doi.org/10.55316/hm.v15i2.966>
- Pasien, K., Uptd, D. I., & Sambungmacan, P. (2024). *Analisan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan* 5(September), 9431–9440.
- Rechika Amelia Eka Putri1, D. R. E. (2024). *Medic nutricia* 2024,. 4(1), 1–6.  
<https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Satiti, R., Purwadhi, & Wahyudi, B. (2023). Apakah Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Dipengaruhi Marketing MIX. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 6(4), 1977–1981.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D* ((Sutopo(ed);2nded) (ed.)). Alfabeta.  
<https://online.anyflip.com/xobw/rfpq/mobile/index.htmlS>
- Syahmiyanti, S. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Klinik Pratama Warga Sehat Kampung Cikoleang Desa Sukamulya Kecamatan Rumpin Kabupaten Bogor*.  
<http://eprints.wdh.ac.id/id/eprint/1402>
- Ulya, A. R., Anggraini, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35.  
<https://doi.org/10.61878/bnj.v5i1.74>
- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45.  
<https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>
- World Health Organization. (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. *World Health Organization. Regional Office for Europe*, 1–34.  
<http://apps.who.int/%0AWHO/EURO:2021-2488-42244-58324>
- World Health Organization (WHO). (2024). *No Title*. Quality of Care: A Process for

Making Strategic Ch.  
<https://www.who.int/>

Wulan Fitriani, D., & Wulan Fitriani  
STIKES Maharani Malang, D. (2020).  
Hubungan Antara Kualitas Pelayanan  
Dengan Kepuasan Pasien Pengguna  
Bpjs. *Jurnal Ilmiah Media Husada*,  
9(2), 105–112.  
<https://ojs.widyagamahusada.ac.id>

Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A.  
(2020). *Hubungan Waktu Tunggu  
Terhadap Kepuasan Pasien Di  
Puskesmas X Kota JAMBI*  
*Relationship Time Waiting for Patient  
Satisfaction in The Public Health  
Center X Jambi City Kota Jambi*. 3(2),  
265–269.

Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan  
Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas  
Belawan Tahun 2019. *Jurnal  
Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*,  
2(1), 26–33.  
<https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>