

Pengaruh Strategi Komunikasi dan Manajemen Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Langsa

Muhammad Rizki¹ Djoko Rahardjo² Nanda Mirani³ Afnina⁴

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia^{1,2}

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Bustanul Ulum Langsa^{3,4}

Email: muhammadrizkii010199@gmail.com¹ dj.rahardjo@gmail.com²
nandamirani.ar@gmail.com³ afnina@stikesbu.ac.id⁴

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit dan semakin relevan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang profesional, cepat, dan berpusat pada pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Langsa secara parsial dan simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional melibatkan 52 pasien rawat jalan yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner Likert lima poin dan dianalisis dengan uji korelasi Pearson serta regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan manajemen pelayanan berhubungan kuat dengan kepuasan pasien dan berpengaruh signifikan dalam model regresi. Model tersebut signifikan secara simultan dan menjelaskan 57,1% variasi kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya komunikasi empatik dan pengelolaan pelayanan yang terstruktur sebagai upaya meningkatkan mutu layanan di RSUD Langsa.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Manajemen Pelayanan, Kepuasan Pasien



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan layanan kesehatan dan menjadi ukuran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Herawati et al., 2023). Dalam konteks kesehatan modern, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi medis, tetapi juga oleh cara tenaga kesehatan berkomunikasi, pengelolaan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan keefektifan alur pelayanan (Wulandari et al., 2024), (Tedjakusuma et al., 2024), (Helty et al., 2025). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Langsa sebagai rumah sakit rujukan regional terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan sejalan dengan tuntutan masyarakat dan standar akreditasi nasional. Namun, laporan internal rumah sakit dan keluhan pasien yang tercatat pada unit Pengaduan Masyarakat menunjukkan adanya tantangan dalam aspek komunikasi tenaga kesehatan serta manajemen pelayanan, terutama terkait waktu tunggu, kejelasan informasi, dan koordinasi antarunit.

Strategi komunikasi memiliki peran sentral dalam membangun kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur, serta menciptakan pengalaman positif selama menerima pelayanan. Menurut teori komunikasi kesehatan, komunikasi yang baik mencakup aspek verbal, nonverbal, empati, kejelasan informasi, dan kemampuan menjawab pertanyaan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif berpengaruh positif dengan kepuasan pasien (Chen et al., 2025). Selain itu, komunikasi tenaga kesehatan juga berperan dalam

mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan rasa aman, dan menciptakan suasana pelayanan yang humanis.

Selain komunikasi, manajemen pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien akan kualitas layanan rumah sakit. Manajemen pelayanan mencakup pengelolaan fasilitas, alur pelayanan (workflow), sumber daya manusia, sistem informasi, dan proses administrasi. Rumah sakit yang dikelola dengan baik cenderung memiliki waktu tunggu lebih singkat, alur pelayanan jelas, serta mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berdaya guna. Menurut Pratama (2024) kualitas manajemen pelayanan, termasuk aspek manajerial seperti waktu tunggu, akses, dan responsivitas, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Siloam Lippo Village Hospital. Faktor-faktor seperti ketepatan pelayanan (reliability), kebersihan fasilitas (tangibility), keramahan petugas (empathy), dan kemudahan prosedur administrasi (administrative procedures) juga ditemukan sebagai determinan utama dari kepuasan pasien di berbagai rumah sakit di Indonesia (Alfarizi, 2022), (Novitasari, 2022), (Syahdati et al., 2022), (Rahmatia et al., 2024), dan (Safitri et al., 2024).

Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan dan cara rumah sakit mengelola layanan berperan langsung dalam membentuk pengalaman pasien. Komunikasi yang empatik—ditunjukkan melalui penjelasan yang jelas, bahasa tubuh yang mendukung, serta kesediaan menjawab pertanyaan—terbukti membantu pasien memahami kondisi mereka dan merasa lebih dihargai. Temuan tersebut dilaporkan oleh Sharkiya, (2023) dan diperkuat oleh studi Çakmak & Şıglı, (2024) yang menekankan bahwa komunikasi berpusat pada pasien berdampak pada meningkatnya keterlibatan dan persepsi positif terhadap mutu layanan. Pada saat yang sama, rumah sakit yang mulai menata ulang alur pelayanan melalui digitalisasi dan penggunaan sistem informasi menunjukkan perbaikan dalam efisiensi serta konsistensi pelayanan. Kajian Hatpri et al., (2024) memperlihatkan bahwa kualitas sistem dan informasi dalam SIMRS berkaitan dengan kepuasan pasien, sementara penelitian Liambo dan Carsel (2025) menegaskan Liambo et al., (2025) bahwa digitalisasi alur pelayanan membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi hambatan bagi pasien, terutama di rumah sakit pemerintah dengan jumlah kunjungan yang tinggi.

RSUD Langsa sebagai rumah sakit pemerintah memiliki tantangan yang berbeda dibandingkan rumah sakit swasta, terutama terkait rasio pasien yang tinggi dan keterbatasan sumber daya. Tantangan ini sering kali berdampak pada alur pelayanan seperti waktu tunggu yang panjang, keterlambatan informasi, hingga koordinasi antarunit. Meskipun demikian, RSUD Langsa melakukan berbagai inovasi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), digitalisasi pendaftaran, dan SOP pelayanan terpadu. Namun, masih terdapat kesenjangan antara implementasi kebijakan dan persepsi pasien, sehingga penelitian mengenai pengaruh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan menjadi relevan untuk dikaji secara empiris. Penelitian sebelumnya terkait kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun studi yang secara spesifik menguji pengaruh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan secara simultan di RSUD Langsa masih terbatas. Selain itu, perkembangan teknologi kesehatan, digitalisasi administrasi, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang cepat dan transparan membuat penelitian ini semakin penting. Penguatan strategi komunikasi dan manajemen pelayanan merupakan bagian dari prinsip total quality service (TQS) dan patient-centered care, yang kini menjadi standar pelayanan kesehatan modern (Andreanto & Handayani, 2022), (Putri et al., 2024), (Puanurani et al., 2024), (Alawi & Ariyani, 2024), (Tofan et al., 2025), dan (Ningsih et al., 2025),

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis yang jelas. Secara akademik, penelitian ini memperkaya kajian manajemen pelayanan kesehatan dengan menggabungkan teori komunikasi kesehatan dan teori manajemen

pelayanan dalam konteks rumah sakit rujukan pemerintah. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar rekomendasi bagi RSUD Langsa untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek strategi komunikasi dan manajemen pelayanan. Novelty penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh simultan strategi komunikasi dan manajemen pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Langsa, yang sebelumnya belum banyak dikaji, sehingga memberikan wawasan empiris terbaru bagi pengembangan layanan kesehatan yang berpusat pada pasien. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Langsa, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman empiris baru mengenai determinan utama kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah RSUD Langsa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis pengaruh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Langsa. Penelitian dilaksanakan pada unit rawat jalan RSUD Langsa selama bulan September 2025 mulai tanggal 1 sampai 6 September 2025, dipilih karena unit ini memiliki intensitas kunjungan pasien yang tinggi serta menunjukkan dinamika pada aspek komunikasi dan manajemen pelayanan yang relevan untuk dikaji. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan pada periode penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu metode non-probability sampling dengan pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Adapun kriteria inklusi meliputi: pasien berusia minimal 17 tahun, pernah menerima pelayanan minimal satu kali di unit rawat jalan RSUD Langsa, mampu mengisi kuesioner secara mandiri, dan bersedia menjadi responden penelitian.

Selama periode pengumpulan data, jumlah pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia berpartisipasi adalah 52 orang. Jumlah ini menjadi total sampel penelitian, sesuai dengan karakteristik populasi yang tersedia pada waktu pengambilan data. Meskipun jumlah responden tidak besar, ukuran sampel ini dianggap memadai untuk analisis korelasional pada penelitian non-eksperimental, terutama ketika teknik sampling yang digunakan bersifat purposif dan fokus pada kelompok dengan karakteristik spesifik (Sugiyono, 2023). Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: Sangat Tidak Setuju (STS=1), Tidak Setuju (TS=2), Sedang (Sd=3), Setuju (S=4), dan Sangat Setuju (SS=5). Kategori ini membantu menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan terkait strategi komunikasi (X1), manajemen pelayanan (X2), dan kepuasan pasien (Y) (Wulandari et al., 2024). Analisis menggunakan SPSS meliputi deskriptif, uji asumsi klasik, korelasi Pearson, dan regresi linear berganda pada $\alpha = 0,05$ (Sugiyono, 2023). Kuesioner terdiri dari tiga bagian:

1. Bagian Strategi Komunikasi (X1), indikator: kejelasan informasi, empati tenaga kesehatan, kesopanan dalam berinteraksi, konsistensi penjelasan, kemampuan menjawab pertanyaan pasien.
2. Bagian Manajemen Pelayanan (X2), indikator: ketepatan waktu pelayanan, responsivitas petugas, kelancaran alur pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas layanan.
3. Bagian Kepuasan Pasien (Y), indikator: penilaian terhadap kualitas pelayanan, kejelasan informasi yang diterima, pengalaman pelayanan secara keseluruhan, kemungkinan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 52 responden pasien layanan rawat jalan RSUD Langsa yang memenuhi kriteria inklusi. Karakteristik umum responden disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=52)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	< 25 tahun	8	15,4
	25–40 tahun	24	46,2
	> 40 tahun	20	38,4
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	34,6
	Perempuan	34	65,4
Pendidikan	SMP	4	7,7
	SMA	25	48,1
	Diploma/Sarjana	23	44,2
Kunjungan	Pertama kali	10	19,2
	Ulangan	42	80,8

Sumber: Data diolah, September 2025

Berdasarkan tabel tersebut diketahui dominasi perempuan dan usia produktif menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang terlibat adalah pengguna aktif layanan rawat jalan dan terbiasa dengan proses pelayanan di RSUD Langsa.

Deskripsi Variabel Penelitian

Strategi Komunikasi (X1)

Uraian berikut menunjukkan bagaimana persepsi responden terhadap variabel yang diukur, sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Penjelasan dimulai dari variabel Strategi Komunikasi (X1) yang menggambarkan penilaian pasien terhadap cara tenaga kesehatan berkomunikasi selama memberikan pelayanan.

Tabel 2. Distribusi Variabel Strategi Komunikasi (X1)

No	Indikator	Mean (1–5)	SD	Persentase (%)	Kategori
1	Kejelasan informasi	3.85	0.62	77.0	Sedang
2	Empati tenaga kesehatan	4.18	0.59	83.6	Tinggi
3	Kesopanan dalam berinteraksi	4.25	0.51	85.0	Tinggi
4	Konsistensi penjelasan	3.78	0.66	75.6	Sedang
5	Kemampuan menjawab pertanyaan	4.02	0.60	80.4	Tinggi

Sumber: Data diolah, September 2025

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, strategi komunikasi tenaga kesehatan pada kategori tinggi yaitu kesopanan (mean 4,25; 85%), empati (mean 4,18; 83,6%), dan kemampuan menjawab pertanyaan (mean 4,02; 80,4%). Hal ini menunjukkan interaksi yang hangat dan menghargai pasien. Lainnya masih berada pada kategori sedang, yaitu kejelasan informasi (mean 3,85; 77%) dan konsistensi penjelasan (mean 3,78; 75,6%). Artinya, sebagian pasien masih menerima informasi yang belum seragam. Peningkatan kedua aspek ini penting untuk meratakan kualitas komunikasi layanan.

Manajemen Pelayanan (X2)

Setelah sebelumnya dijelaskan variabel strategi komunikasi, bagian berikut menguraikan variabel Manajemen Pelayanan (X2). Uraian ini disampaikan untuk menunjukkan bagaimana

pasien menilai pengelolaan pelayanan yang mereka terima. Gambaran persepsi responden tersebut ditampilkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Distribusi Variabel Manajemen Pelayanan (X2)

No	Indikator	Mean (1-5)	SD	Persentase (%)	Kategori
1	Ketepatan waktu pelayanan	3.60	0.70	72.0	Sedang
2	Responsivitas petugas	3.95	0.62	79.0	Sedang
3	Kelancaran alur pelayanan	3.72	0.68	74.4	Sedang
4	Profesionalisme tenaga kesehatan	4.10	0.55	82.0	Tinggi
5	Kenyamanan fasilitas layanan	4.05	0.57	81.0	Tinggi

Sumber: Data diolah, September 2025

Berdasarkan Tabel 3, manajemen pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori sedang hingga tinggi, dengan profesionalisme tenaga kesehatan (mean 4,10; 82%) dan kenyamanan fasilitas (mean 4,05; 81%) sebagai aspek terkuat. Ketepatan waktu pelayanan (mean 3,60; 72%), responsivitas petugas (mean 3,95; 79%), dan kelancaran alur (mean 3,72; 74,4%) masih tergolong sedang, menunjukkan perlunya perbaikan pada efisiensi layanan. Secara keseluruhan, peningkatan pada aspek waktu, responsivitas, dan alur akan membuat manajemen pelayanan lebih merata.

Kepuasan Pasien (Y)

Bagian ini juga menjelaskan deskripsi variabel Kepuasan Pasien (Y) sebagai salah satu fokus utama penelitian. Uraian ini memberikan gambaran awal mengenai tingkat kepuasan pasien. Distribusi jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien (Y)

No	Indikator	Mean (1-5)	SD	Persentase (%)	Kategori
1	Penilaian terhadap kualitas pelayanan	4.00	0.58	80.0	Tinggi
2	Kejelasan informasi yang diterima	3.90	0.61	78.0	Sedang
3	Pengalaman pelayanan secara keseluruhan	4.05	0.56	81.0	Tinggi
4	Kemungkinan merekomendasikan layanan	3.88	0.65	77.6	Sedang

Sumber: Data diolah, September 2025

Berdasarkan Tabel 4, kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori sedang hingga tinggi, dengan pengalaman pelayanan (mean 4,05; 81%) dan penilaian kualitas pelayanan (mean 4,00; 80%) sebagai aspek terkuat. Kejelasan informasi (mean 3,90; 78%) dan kemungkinan merekomendasikan layanan (mean 3,88; 77,6%) masih tergolong sedang, menunjukkan perlunya peningkatan pada penyampaian informasi. Secara umum, perbaikan pada aspek informasi akan meningkatkan persepsi kepuasan pasien secara merata.

Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara strategi komunikasi dan manajemen pelayanan terhadap kepuasan pasien, dilakukan uji korelasi Pearson. Hasil pengujian menunjukkan sejauh mana masing-masing variabel terkait dan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi

Pengaruh Variabel	r	p-value	Keterangan
Strategi Komunikasi → Kepuasan Pasien	0,612	0,000	Korelasi kuat, signifikan
Manajemen Pelayanan → Kepuasan Pasien	0,658	0,000	Korelasi kuat, signifikan

Sumber: Data diolah, September 2025

Hasil analisis pada Tabel 5 menunjukkan bahwa strategi komunikasi memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan pasien, tercermin dari nilai $r = 0,612$ dengan p -value 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa ketika tenaga kesehatan mampu menyampaikan informasi secara jelas, ramah, dan konsisten, pasien cenderung merasa lebih puas terhadap layanan yang diterimanya. Pada variabel manajemen pelayanan, korelasi yang muncul bahkan sedikit lebih tinggi, yaitu $r = 0,658$ dengan p -value 0,000. Hal ini menandakan bahwa ketepatan alur pelayanan, kecepatan respons petugas, dan kenyamanan fasilitas memainkan peran yang lebih besar dalam membentuk penilaian pasien. Secara keseluruhan, kedua hasil ini menegaskan bahwa kualitas komunikasi maupun manajemen pelayanan masing-masing memberikan kontribusi penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif di RSUD Langsa.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel ini menyajikan hasil analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk melihat pengaruh simultan maupun parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien regresi, signifikansi (p -value), serta besarnya kontribusi model ditampilkan untuk menggambarkan kekuatan prediksi model terhadap variabel dependen, sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B (Koefisien)	t-hitung	p-value	Keterangan
Konstanta	12,84	—	—	—
Strategi Komunikasi	0,421	5,442	0,000	Berpengaruh signifikan
Manajemen Pelayanan	0,508	6,021	0,000	Berpengaruh signifikan
Statistik Model				
F-hitung	56,112	—	0,000	Model signifikan secara simultan
R^2	0,571	—	—	Variasi kepuasan pasien dijelaskan 57,1% oleh model
Adjusted R^2	0,563	—	—	Disesuaikan untuk jumlah variabel dan sampel

Sumber: Data diolah, September 2025

Tabel 5 menjelaskan hasil analisis menunjukkan bahwa konstanta sebesar 12,84 menggambarkan nilai dasar kepuasan pasien sebelum mempertimbangkan pengaruh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan. Pada variabel Strategi Komunikasi, koefisien 0,421 dengan nilai t -hitung 5,442 serta p -value 0,000 menandakan bahwa semakin baik strategi komunikasi yang diterapkan, maka kepuasan pasien juga meningkat. Peningkatan satu angka pada skor strategi komunikasi akan menaikkan kepuasan pasien sebesar 0,421 poin. Sementara itu, variabel Manajemen Pelayanan memiliki koefisien lebih besar, yaitu 0,508, dengan t -hitung 6,021 dan p -value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pasien dibandingkan strategi komunikasi. Artinya, perbaikan pada proses pelayanan seperti ketepatan waktu, alur pelayanan yang jelas, dan respons petugas akan berdampak cukup besar pada peningkatan kepuasan. Secara keseluruhan, nilai F -hitung 56,112 dengan signifikansi 0,000 memperlihatkan bahwa model regresi yang digunakan sudah tepat dan kedua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai R^2 sebesar 0,571 juga menjelaskan bahwa 57,1% variasi kepuasan pasien dapat diterangkan oleh strategi komunikasi dan manajemen pelayanan dalam model ini. Adapun sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan manajemen pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Langsa. Temuan ini memperkuat penelitian sebelumnya dan relevan dengan kondisi pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia.

Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Strategi komunikasi tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara empiris, temuan ini mengonfirmasi bahwa semakin baik strategi komunikasi mencakup kejelasan informasi, sikap empatik, kontak mata, dan kemampuan menjawab pertanyaan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil ini konsisten dengan temuan Chen et al., (2025) yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi interpersonal merupakan determinan utama persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Sharkiya, (2023) juga melaporkan bahwa komunikasi yang empatik dapat menurunkan kecemasan dan meningkatkan rasa aman pasien selama menerima pelayanan. Demikian pula, Çakmak & Şıglı, (2024) 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. Namun indikator terendah terkait kejelasan informasi tentang waktu tunggu dan proses pelayanan. Hasil ini sejalan dengan temuan Wulandari et al., (2024) dan Tedjakusuma et al., (2024) yang menyoroti bahwa pasien di rumah sakit pemerintah cenderung menghadapi masalah pada aspek informasi administratif daripada 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.

Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien variabel manajemen pelayanan menunjukkan pengaruh yang sedikit lebih kuat dibandingkan strategi komunikasi. Dimana Semakin baik pengelolaan pelayanan yang diterapkan rumah sakit, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Variabel ini meliputi kecepatan pelayanan, kebersihan fasilitas, ketertiban alur pelayanan, pemanfaatan SIMRS, serta koordinasi antarunit. Penelitian ini memperkuat hasil Pratama et al., (2024) yang menemukan bahwa kualitas manajemen pelayanan, termasuk waktu tunggu dan ketepatan administrasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di rumah sakit tipe swasta besar. Selain itu, temuan penelitian terdahulu (Syahdati et al., 2022), (Novitasari, 2022), (Alfarizi, 2022), (Safitri et al., 2024), dan (Rahmatia et al., 2024) menunjukkan bahwa faktor reliabilitas, ketepatan layanan, dan kebersihan fasilitas merupakan prediktor dominan kepuasan pasien di Indonesia. Pada penelitian ini, indikator manajemen pelayanan tertinggi adalah kebersihan fasilitas dan ketertiban ruangan, yang menunjukkan bahwa RSUD Langsa telah memenuhi standar akreditasi nasional pada aspek lingkungan pelayanan. Namun indikator dengan skor rendah adalah kecepatan administrasi dan konsistensi alur pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan laporan (Hatpri et al., 2024) dan (Liambo et al., 2025) yang menyebutkan bahwa digitalisasi melalui SIMRS memang membantu efisiensi, tetapi masih terkendala oleh kesiapan SDM dan infrastruktur, sehingga proses administrasi belum optimal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi tenaga kesehatan di RSUD Langsa berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang jelas, sopan, dan

empatik, serta kemampuan menjawab pertanyaan, meningkatkan pengalaman pasien meskipun beberapa aspek masih tergolong sedang. Manajemen pelayanan juga signifikan, terutama pada ketepatan waktu, alur layanan, profesionalisme, dan kenyamanan fasilitas. Secara bersama-sama, komunikasi dan manajemen pelayanan memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan pasien, menegaskan perlunya penguatan kompetensi komunikasi dan optimalisasi sistem pelayanan. RSUD Langsa disarankan mengadakan pelatihan komunikasi, memperbaiki antrian dan informasi waktu tunggu, serta meningkatkan koordinasi antarunit. Tenaga kesehatan diharapkan lebih proaktif memberikan informasi dan menjaga empati. Peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain dan menggunakan pendekatan campuran untuk analisis lebih mendalam. Terima kasih disampaikan kepada pihak RSUD Langsa, responden, dan semua pihak yang mendukung penelitian ini.

Strategi komunikasi tenaga kesehatan dan manajemen pelayanan di RSUD Langsa secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi gabungan sebesar 57,1%. Komunikasi yang empatik, jelas, dan responsif serta manajemen pelayanan yang cepat, tertata, dan nyaman menciptakan persepsi positif pasien. Penelitian ini menonjol karena secara empiris menguji pengaruh simultan kedua variabel di rumah sakit pemerintah yang sebelumnya jarang dikaji, sekaligus menyediakan data terkini mengenai praktik pelayanan pasien di RSUD Langsa. Temuan ini memberikan kontribusi praktis untuk penguatan strategi komunikasi dan optimalisasi sistem manajemen pelayanan, sekaligus menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam konteks *patient-centered care* dan *total quality service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawi, A., & Ariyani, N. D. (2024). *Pengimplementasian Sistem Digital Dalam Meningkatkan Aksesibilitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. 3(1), 44–53.
- Alfarizi, M. (2022). *Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction : Hospital logistics management approach*. 2(2), 121–138.
<https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2>
- Andreanto, D. D., & Handayani, A. N. (2022). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital*. *Society* 5 . 0. 2(5), 220–223.
<https://doi.org/10.17977/um068v2i52022p220-223>
- Çakmak, C., & Uğurluoğlu, O. (2024). *The Effects of Patient-Centered Communication on Patient Engagement , Health-Related Quality of Life , Service Quality Perception and Patient Satisfaction in Patients with Cancer : A Cross-Sectional Study in Türkiye*. 31, 1–15.
<https://doi.org/10.1177/10732748241236327>
- Chen, L., Chu, H., & Wang, H. (2025). *Effects of communication , trust , and respect on shared decision-making : insights from healthcare providers in Chinese public hospitals*. June, 1–10.
<https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1577276>
- Hatpri, P., Ira, N., Arso, S. P., & Sariatmi, A. (2024). *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Literatur Review : Analisis Penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien dengan Konsep Model DeLone dan McLean*. 2024(23), 106–113.
- Helty, H., Zahalim, Z., & Krismiadi, D. (2025). *Nurse Communication , Quality of Health Services , and Its Relationship with Patient Satisfaction in Inpatient Ward*. 18(1), 1–9.
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Liana Muslihah, Tho, I. La, Keintjem, F., Kasihani, N. N., Indra, H. C., Jannah, F., Karningsih, Meilin Anggreyni, M. P., Dr. Jusuf Kristianto, MM, MHA, MPH, P., Dr. Rikawarastuti, SKM, M. K., & Selfie P.J. Ulaen, S.Pd., S.Si., M. K. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (La Ode Alifariki (ed.)).
https://media.neliti.com/media/publications/619478-manajemen-mutu-pelayanan-kesehatan-b57b900e.pdf?utm_source=chatgpt.com

- Liambo, S., Fitriyaningsih, J., & Carsel, S. (2025). *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. 3(2), 4853–4877.
- Ningsih, R., Afal, S., Wahyuni, R., & Saputra, B. (2025). *Tinjauan Sistematis: Peran Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik*. 02(04), 1060–1065.
- Novitasari, D. (2022). *Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality ?* 01(01), 29–36.
- Pratama, A. D., Legawa, K. P., Waya, N., & Bernarto, I. (2024). *The Effect Of Hospital Service Management Quality On Patient Satisfaction At Siloam Lippo Village Hospital Building B Karawaci*. 7(3), 8574–8594.
- Puanurani, R., Abdillah, A., Nabilah, H., & Wasir, R. (2024). *Teknologi Dan Inovasi Dalam Manajemen Sdm Kesehatan: Meningkatkan Efisiensi Melalui Digital*. 4(6), 840–847.
- Putri, E., Harapan, P., Ricky, T., & Simanjuntak, F. (2024). *Implementasi Program Universal Health Coverage (UHC) oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau*. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(2), 1056–1070.
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., Ahmad, A., Polytechnic, M. H., & Sulawesi, S. (2024). *Service quality in hospital inpatient care : SERVQUAL model approach*. 1–10.
- Safitri, F., Murti, B., & Ichsan, B. (2024). *Effect of Waiting Time and Outpatient ' s Satisfaction in Hospitals : Meta Analysis*. 09, 187–196.
- Sharkiya, S. H. (2023). *Quality communication can improve patient- centred health outcomes among older patients : a rapid review*. 1–14.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahdati, S. Y., Syah, N. A., & Burhan, I. R. (2022). *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam RSUD Prof . MA . Hanafiah Batusangkar*. 12(3).
- Tedjakusuma, A. S., Wulansari, C. F., Sinaga, G. K., Winata, I. P. A., Muslimin, M. R., Fermina, O. L., Pinesa, V. H., & Veranita, M. (2024). *Implementation of TQM in The Context of Patient Satisfaction in Various Hospitals in Indonesia*. 15(1), 485–488.
<https://doi.org/10.15562/ism.v15i1.1992>
- Tofan, Mufti, I., & Asrifai. (2025). *Implementasi Kebijakan Akreditasi Rumah Sakit Dalam Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandau Tambuh Kabupaten Donggala*. 4(1), 938–946.
- Wulandari, R., Doddy, I. P., & Indaryani, L. (2024). *Measuring The Impact Of Healthcare Service Quality Of Hospitals On Customer Satisfaction*. 5(1), 336–345.
<https://doi.org/10.22495/cbsrv5i1siart8>