

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF SEBELUM PELAYANAN
LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS LONG IKIS TAHUN 2025**

Rahmaniah¹, Fitri Astuti², Tiara Moulita³, Maria Magdalena⁴

¹⁻⁴Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

Email: rahmarahmaniah4@gmail.com, Tiamoulita02@gmail.com,
fitriastutiamd.ak31@gmail.com, lalena265@gmail.com

Abstrak: . Komunikasi yang efektif antara petugas laboratorium dan pasien merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien laboratorium. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Ada lima aspek dalam membangun komunikasi efektif, yaitu kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Dan dalam hal ini pelayanan prima yang diharapkan adalah cara petugas laboratorium berkomunikasi secara efektif dengan pasien. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan cross sectional dengan teknik sampling purposive sampling. Subyek penelitian adalah pasien rawat jalan sebanyak 95 responden. Semua variabel diukur dengan menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan uji chi square, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dan tidak ada hubungan pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien ($1,001$). Diharapkan Pihak Puskesmas hendaknya rutin memberikan pelatihan-pelatihan internal maupun eksternal seperti seminar-seminar ataupun studi lanjut tentang excellent service untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawainya, khususnya bagi petugas laboratorium.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan, Laboratorium, Kepuasan

Abstract: Effective communication between laboratory staff and patients is an important aspect that can influence laboratory patient satisfaction. Patient satisfaction is one of the important things in evaluating the quality of health services. There are five aspects in building effective communication, namely clarity, accuracy, context, flow and culture. And in this case the excellent service that is expected is the way laboratory staff communicate effectively with patients. This research was conducted using a cross sectional approach with a purposive sampling technique. The research subjects were 95 outpatients. All variables were measured using a questionnaire. Statistical tests used the chi square test, the results showed that there was a relationship between effective communication and patient satisfaction ($p=0.000$), and there was no relationship between laboratory services and patient satisfaction (1.001). It is hoped that health Center should routinely provide internal and external training such as seminars or further studies on excellent service to improve the knowledge and skills of their employees, especially laboratory staff.

Keywords : *Communication , Service , Laboratory , Satisfaction*

PENDAHULUAN

Puskesmas memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien yang mengacu pada kode etik

profesi dan medis. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu.

Peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan pada pemeriksaan penunjang dalam hal ini adalah pelayanan laboratorium. Pelayanan laboratorium dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan penyakit. Puskesmas Long Ikis dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Pihak Puskesmas secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pasien yang datang untuk periksa ke laboratorium Puskesmas mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis.

Sikap masyarakat yang makin kritis dan jeli terhadap pelayanan kesehatan terus menuntut seluruh pelaksana pelayanan kesehatan maupun pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja, meningkatkan mutu pelayanan sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Priyoto, 2014 kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan (Subekti, 2009). Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari : reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan kepastian), empathy (perhatian) dan tangible (wujud nyata).

Kepuasan pasien atas layanan di laboratorium tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya tenaga kesehatan yang cukup namun harus juga didukung dengan kemauan dan tekad yang kuat dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara profesional yang dipadukan dengan fasilitas dan peralatan kesehatan yang memadai. Di laboratorium Puskesmas Long Ikis masih didapati keluhan dari pasien rawat jalan diantaranya lamanya dalam pelayanan, lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan, atau pemberian informasi yang kurang jelas dari petugas.

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi juga merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima maksud dan tujuan pemberi pesan. Komunikasi di lingkungan Puskesmas diyakini sebagai modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada konsumennya. Sebagai seorang Petugas Teknologi Laboratorium Medik di Puskesmas harus mampu melakukan komunikasi efektif agar Pasien dapat memahami tujuan dari :

Beberapa Komunikasi efektif dalam Pelayanan Laboratorium :

1. Petugas Laboratorium Melakukan konfirmasi Ulang Identitas Pasien Sebelum dilakukan Pengambilan Sampel
2. Petugas Laboratorium Menanyakan persiapan Pasien sebelum dilakukan pengambilan sampel
3. Petugas Laboratorium menjelaskan kepada Pasien jika ada Pasien yang menanyakan hasil

Laboratorium

4. Petugas Laboratorium menyampaikan hasil kritis kepada Dokter

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*). Penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Long Ikis Tahun 2024. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan pemeriksaan ke Laboratorium Puskesmas Long Ikis Tahun 2024 berjumlah 5600 orang dalam setiap bulannya rata-rata 466 orang pasien, dan dalam setiap harinya rata-rata 19 orang pasien. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$
$$n = \frac{5600}{1 + 5600(0,05)^2}$$
$$n = 277$$

Berdasarkan rata-rata jumlah populasi dalam satu tahun maka jumlah sampel yang akan digunakan berjumlah 277 sampel pasien rawat jalan yang datang ke Laboratorium. Data yang didapat berupa data primer dengan pengumpulan kuesioner dari responden setelah mendapatkan pelayanan laboratorium di Puskesmas Long Ikis. Subyek untuk data kuesioner penelitian ini yaitu responden yang telah mendapatkan pelayanan laboratorium dan bersedia mengisi lampiran kuesioner. Analisa data pada penelitian ini menggunakan uji statistik korelasi ranking spearman, yang digunakan untuk mengukur erat-tidaknya antara dua (Supranto, 2001).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pengaruh komunikasi efektif sebelum pelayanan di Laboratorium didapatkan pada tabel dibawah ini:

No	Komunikasi efektif	Opsi Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Konfirmasi Ulang Identitas Pasien	Ya	254	91,6%
		Tidak	23	17,7%
	Jumlah		277	8,4%
2	Konfirmasi Persiapan Pasien sebelum pengambilan Sampel	Ya	235	85,0%
		Tidak	42	15,0%
	Jumlah		277	100%
3	Penjelasan waktu	Ya	207	75,0%

	tunggu hasil laboratorium	Tidak	70	25%
	Jumlah		277	100%
4	Melakukan Budaya 3 S (Senyum, Salam, Sapa)	Ya	199	74,1%
		Tidak	72	25,9%
	Jumlah		277	100%

Berdasarkan tabel 1. bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa responden setuju dengan komunikasi efektif pelayanan Petugas konfirmasi ulang identitas Pasien yang ada di laboratorium Puskesmas Long Ikis yaitu sebanyak 254 responden (91,6%) dari 277 responden. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Petugas sudah baik.

Hasil penelitian komunikasi efektif Pelayanan yaitu Konfirmasi Persiapan Pasien Sebelum pengambilan Sampel didapatkan hasil sebagian besar setuju yaitu sebanyak 235 responden (85%) Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan Petugas sudah baik.

Penelitian Komunikasi Efektif Pelayanan Yaitu Penjelasan waktu tunggu hasil laboratorium yaitu sebanyak 277 Responden (75%) Hal ini dikarenakan Petugas laboratorium lupa menjelaskan kepada Pasien.

Penelitian Komunikasi Efektif Pelayanan yaitu Budaya 3 S (Senyum, Salam, Sapa) kepada Pasien yaitu sebanyak 199 Responden (74,1%). Hasil ini sudah baik, namun petugas masih sering lupa melakukannya.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Laboratorium Puskesmas Long Ikis terbagi menjadi 5 kategori yaitu: Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	68	24%
2	Puas	165	59%
3	Tidak Puas	32	11%
4	Sangat Tidak Puas	12	4,3%
Jumlah		277	100%

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar Responden menyatakan Sangat Puas dengan Pelayanan Laboratorium Puskesmas Long Ikis yaitu 68 Responde (24%), Puas 165 Responden (59%), Tidak Puas 32 Responden (11%), dan Sangat Tidak Puas 12 Responden (4,3%) dari 277 Responden.

Hasil Uji Statistik Korelasi Kepuasan dengan Indikator Kepuasan Pelayanan Pasien dapat dilihat dari tabel berikut :

No	Indikator Pelayanan	N	Koef Korelasi	r^2	Sig
1	Konfirmasi Ulang Identitas Pasien	277	0,512	0,05	0,032
2	Konfirmasi Persiapan Pasien sebelum pengambilan Sampel	277	0,395	0,05	0,014
3	Penjelasan waktu tunggu hasil laboratorium	277	0,234	0,05	0,018
4	Melakukan Budaya 3 S (Senyum, Salam, Sapa)	277	0,231	0,05	0,015

Hasil Pengolahan data menggunakan uji statistik Korelasi Spearman didapatkan hasil tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$, setelah dilakukan analisa data didapatkan nilai korelasi spearman sebesar 0,527 berdasarkan rentang korelasi termasuk dalam korelasi kuat dengan nilai signifikansi 0,032 yang lebih kecil dari 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Komunikasi Efektif Sebelum Pelayanan Laboratorium Puskesmas Long Ikis terhadap kepuasan Pasien.

Tabel 4 Hasil Komunikasi Efektif sebelum Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	N	r^2	Sig
Komunikasi Efektif	277	0,527	0,036
Kepuasan	277	0,527	0,036

Pada hasil penelitian ini menunjukan sebagian besar responden merasa puas dengan komunikasi efektif sebelum pelayanan laboratorium yaitu dibuktikan dengan nilai korelasi Spearman sebesar 0,512 berdasarkan rentang korelasi tersebut termasuk korelasi kuat. Nilai Signifikansi yang didapat adalah 0,032 lebih kecil dari 0,05 hal ini artinya bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak berarti ada pengaruh komunikasi Efektif Sebelum Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Long Ikis .

Komunikasi yang efektif seperti Konfirmasi identitas pasien sebelum pelayanan kepada pasien memberikan kepuasan kepada pasien karena memastikan bahwa pasien yang dipanggil adalah benar dan sesuai.

Pada hasil penelitian ini menunjukan sebagian besar responden merasa puas dengan komunikasi efektif sebelum pelayanan laboratorium yaitu dibuktikan dengan nilai korelasi

Spearman sebesar 0,395 berdasarkan rentang korelasi tersebut termasuk korelasi cukup. Nilai Signifikansi yang didapat adalah 0,014 lebih kecil dari 0,05 hal ini artinya bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak berarti Konfirmasi persiapan pasien sebelum dilakukan pengambilan sampel sudah baik dilakukan untuk menunjang hasil pemeriksaan yang valid.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan komunikasi efektif Penjelasan waktu tunggu hasil yaitu dibuktikan dengan nilai korelasi Spearman sebesar 0,234 berdasarkan rentang korelasi tersebut termasuk korelasi cukup. Nilai Signifikansi yang didapat adalah 0,018 lebih kecil dari 0,05 hal ini artinya bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak berarti Pasien merasa senang karena mengetahui berapa lama akan menunggu hasil pemeriksaan.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan komunikasi efektif Senyum, Sapa, Salam yaitu dibuktikan dengan nilai korelasi Spearman sebesar 0,231 berdasarkan rentang korelasi tersebut termasuk korelasi cukup. Nilai Signifikansi yang didapat adalah 0,015 lebih kecil dari 0,05 hal ini artinya bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak berarti Petugas Puskesmas Long Ikis cukup ramah kepada Pasien.

KESIMPULAN

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan Komunikasi efektif petugas sebelum pelayanan pasien dibuktikan dengan nilai korelasi Spearman 0,527 berdasarkan rentang korelasi maka masuk dalam korelasi kuat. Nilai signifikansi 0,036 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya H_0 Diterima dan H_a ditolak artinya terdapat pengaruh antara Komunikasi Efektif sebelum pelayanan Laboratorium terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Long Ikis.

Kepuasan Pasien adalah hasil penilaian Pasien terhadap Pelayanan yang diberikan. Salah satu yang harus diperhatikan adalah bagaimana cara komunikasi efektif kepada Pasien seperti Konfirmasi ulang identitas Pasien, Konfirmasi persiapan pasien sebelum dilakukan pengambilan sampel, Penjelasan waktu tunggu hasil laboratorium, dan Petugas melakukan Budya 3 S (Senyum, Sapa, Salam).

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, H. K., Latifah Husien Thalib, M. P., Hanura Aprilia, N., Kep, M., Wulan, D. R., Kep, M., ... & Kep, M. (2022). Komunikasi Antarpribadi Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal dalam Bidang Kesehatan.
- Depkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi antar manusia*. Pamulang, Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Evanne, L., Adli, A., & Ngalmun, N. (2021). Dampak game online terhadap motivasi belajar dan keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Selatan. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 55-62.
- Fitriana, A., Mu'in, F., & Noortyani, R. (2025). LAMUT SEBAGAI PUISI RAKYAT: KAJIAN ETNOPELAGOGI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson

Education.

- Latifah, L. (2019). *Komunikasi interpersonal guru PAI dengan siswa dalam proses pembelajaran melalui kecakapan Behaviorial di Madrasah Ibtidaiyah Assalam Martapura Kabupaten Banjar* (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).
- Latifah, L., & Ngalimun, N. (2025). Pembelajaran Berbasis Proyek di SMA Islam Terpadu Assalam Martapura. *JIS: Journal Islamic Studies*, 3(1), 15-28.
- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Ngalimun, N., & Rahmawati, R. (2020). KOMUNIKASI ANTAR KELUARGA MUSLIM BEDA BUDAYA DI PALANGKA RAYA. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 7(2), 16-29.
- Ngalimun, N. (2022). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(1), 265-278.
- Ngalimun, H. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Priyoto. (2014). *Teori sikap dan perilaku dalam kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Subekti, R. (2009). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwuh, M. K., dkk. (2019). Hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal KESMAS*, 7(3).
- Syamsudin, dkk. (2019). Gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran pasien terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21.