

## Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat

Triana Maya Prahesti<sup>1</sup>, Mitha Amelia Rahmawati<sup>1</sup>, Istiqlal Fithri<sup>2</sup>,  
Iin Rahayu Kurniawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

<sup>2</sup>Program Studi D3 Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

### ABSTRACT

**Title :** *The Effect of Effective Communication on the Quality of Service at RSU Muhammadiyah Babat.*  
**Background:** *Based on preliminary studies conducted by researchers, it is known that communication between patients and health workers is less than optimal, if not immediately corrected will cause patient dissatisfaction for that effective communication is needed to improve the quality of service. Objective:* *Analyze the effect of effective communication with service quality in the laboratory installation of RSU Muhammadiyah Babat. Research method:* *Quantitative research design analytic with cross sectional approach. The technique uses incidental sampling, with study sample totaling 90 patients. Data collection was done with a closed questionnaire, and analyzed using chi square test. The results of the study:* *It can be seen from the results of the Chi-square test obtained a p-value of 0.004, using an alpha of 0.05 then the value of p-value or sig. < 0.05 or obtained a value of  $\chi^2$  count of 8.101 >  $\chi^2$  table of 3.84146. This, enough data to receive H1. It means that H0 is rejected. Conclusion:* *communication has strong influence on service quality. This, enough data to receive H1. This means that H0 is rejected, so there is an effect of effective communication with the quality of service at RSU Muhammadiyah Babat.*

**Keywords :** *Effective Communication , Quality Of Service, Hospital.*

### ABSTRAK

**Judul :** Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan RSU Muhammadiyah Babat. **Latar Belakang :** Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa komunikasi antar pasien dan petugas kesehatan kurang maksimal, apa bila tidak segera diperbaiki akan menimbulkan ketidakpuasan pasien untuk itu komunikasi efektif diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Tujuan :** Menganalisa pengaruh komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan di instalasi laboratorium RSU Muhammadiyah Babat. **Metode penelitian :** Desain penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik menggunakan *insidental sampling*, dengan sampel penelitian berjumlah 90 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup, serta dianalisis menggunakan uji *chi square*. **Hasil penelitian :** Dapat dilihat dari hasil uji Chi-square didapatkan nilai p-value sebesar 0,004, dengan menggunakan alfa sebesar 0,05 maka nilai p-value atau sig. < 0,05 atau didapatkan nilai  $\chi^2$  hitung sebesar 8,101 >  $\chi^2$  tabel sebesar 3,84146. Dengan demikian, cukup data untuk menerima H1. Artinya H0 ditolak. **Kesimpulan :** Komunikasi memiliki pengaruh yang terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, cukup data untuk menerima H1. Artinya H0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan di RSU Muhammadiyah Babat. **Kata kunci :** Komunikasi Efektif , Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit.

---

**Korespondensi :** Triana Maya Prahesti, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No. 14, Bojonegoro, Jawa Timur, [stikesmuhbjngr@gmail.com](mailto:stikesmuhbjngr@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1) Rumah sakit dalam memberi pelayanan, dituntut agar memberi pelayanan yang baik, bermutu, dan berkualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Jaka,2018). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sertaketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Ketepatan penyampaian pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen bisa melalui komunikasi. Komunikasi sendiri adalah proses menyalurkan informasi, ide, penjelasan, perasaan pertanyaan, dari orang ke orang lain atau dari kelompok ke kelompok. efektifitas komunikasi antara tenaga Kesehatan dan pasien sangatlah di perlukan dalam membangun hubungan kepercayaan pasien dalam proses pelayanan.

Setelah dilakukan study pendahuluan dengan menyebarkan kuisisioner terbuka pada 13 juni 2023 ke 15 pasien pada rawat inap dan rawat jalan. masih ada kendala dalam mendapatkan pelayanan di laboratorium, pasien mau melakukan pemeriksaan di laboratorium bingung dikarenakan tidak ada yang menjaga. Selain itu terdapat beberapa saran dari kota saran dari pasien yang berisi kurangnya respon cepat tanggap tenaga kesehatan terhadap pasien, loket pendaftaran tidak ada yang menjaga, ada pasien mau periksa lab namun tidak ada respon dari ruang lab sehingga pasien menunggu lama, sudah menekan bel petugas tidak segera keluar.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti setelah penyebaran kuisisioner terbuka dan melihat kotak saran di RSUD Muhammadiyah Babat menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan. hal tersebut dilihat dari penyebaran kuisisioner terbuka dengan 15 responden. kurangnya respon cepat tanggap tenaga Kesehatan dalam melayani pasien, petugas kurang cekatan dalam melayani pasien. selain itu bagian loket pendaftaran laboratorium tidak ada petugas yang

berjaga, namun terdapat bel yang letaknya kurang tepat, jauh dari loket pendaftaran dan sudah menekan bel petugas tidak keluar, hal tersebut membuat komunikasi yang kurang efektif antara tenaga Kesehatan dan pasien. komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh orang kepada orang lain untuk memberi tahu, pendapat atau perilaku, baik secara langsung atau tidak langsung melalui media (Palifiana, et.al, 2020).

Melihat permasalahan di atas, bahwa komunikasi antar pasien dan petugas Kesehatan kurang maksimal, apa bila tidak segera di perbaiki akan menimbulkan ketidak puasan pasien. maka untuk mencapai pelayanan Kesehatan yang maksimal, komunikasi yang efektif sangat penting dan harus di terapkan di instansi Kesehatan. Menurut Jayanti hardanidwi (2022). Komunikasi yang efektif antara rumah sakit dengan pasien akan memberikan hasil kualitas pelayanan yang maksimal Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh komunikasi efektif terhadap kualitas pelayanan laboratorium di RSU Muhammadiyah Babat”**.

## **BAHAN DAN METODE**

### **Desain dan Subjek**

Desain penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Menurut Nursalam (2020), pendekatan Cross Sectional merupakan suatu penelitian dimana variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan dan dievaluasi secara bersamaan dalam satu waktu tertentu, sehingga peneliti tidak melakukan penyelidikan lebih lanjut setelah observasi.

Waktu penelitian bulan januari 2023 hingga bulan agustus 2023 di rawat jalan dan rawat inap RSU Muhammadiyah Babat. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung rawat jalan dan rawat inap RSU Muhammadiyah Babat pada bulan mei 2023 berjumlah 941 orang, Pengambilan sampel menggunakan incidental sampling dengan jumlah sampel 90.

### **Pengupulan Dan Pengukuran Data**

Terdapat 2 (dua) variabel dalam penelitian ini, variabel independen yaitu komunikasi efektif dan variable dependen yaitu kualitas pelayanan. Komunikasi efektif merupakan Proses dua arah pengirim pesan dengantepat, sesuai dan benar yang dapat di

terima dan mudah di pahami menggunakan 2 (dua) kriteria yaitu sesuai, tidak sesuai. Sedangkan kualitas pelayanan Suatu produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan sehingga membuat pelanggan yakin pelayanan tersebut dapat di andalkan cepat, akurat dan penyapaian informasi dengan jelas, memiliki 2 (dua) kriteria yaitu sesuai, tidak sesuai. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner.

#### Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode analisis uji chi squar dengan menggunakan program Statistical Package For Social Sciences (SPSS).

### HASIL

#### 1. Karakteristik subjek penelitian

Tabel 1. Karakteristik subjek penelitian

Krekerian	Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	17 – 25 Tahun	5	5,5%
	26 – 35 Tahun	7	8%
	36 – 45 Tahun	14	15,5%
	46 – 55 tahun	26	29%
	56 – 65 tahun	38	42%
	Total	90	100%
Jenis kelamin	Laki-Laki	39	43%
	Perempuan	51	57%
	Total	90	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari total sampel berjumlah 90 responden sebagian besar subjek penelitian memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin perempuan

sebesar 57% atau 51 responden,

memiliki usia dari 56-65 tahun sebanyak 42% atau 38 responden.

#### 2. Identifikasi Pelaksanaan Komunikasi Efektif Yang Diterapkan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat

Tabel 2. Distribusi Komunikasi Efektif Yang Diterapkan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat 2023.

Berdasarkan tabel 2 bahwa

#### Variabel Pelaksanaan Komunikasi Efektif

Kriteria	Frekuensi	Presentasi (%)
Sesuai	55	61%
Tidak sesuai	35	39%
Total	90	100%

Pelaksanaan Komunikasi Efektif Yang Diterapkan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat menunjukkan bahwa dari 90 responden diketahui paling sedikit yang mengatakan “tidak sesuai” sebesar 39% atau 35 responden, sedangkan paling banyak “sesuai” sebesar 61% atau 55 responden.

### 3. Identifikasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Di RSU Muhammadiyah Babat

Tabel 3 Distribusi Kualitas Pelayanan Laboratorium Di RSU Muhammadiyah Babat 2023.

Variabel Kualitas Pelayanan		
Kategori	Frekuensi	Presentasi (%)
Sesuai	41	45,5%
Tidak sesuai	49	54,5%
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 3 bahwa menunjukkan kualitas pelayanan Laboratorium Di RSU Muhammadiyah Babat menunjukkan bahwa dari 90 responden diketahui paling sedikit yang mengatakan “sesuai” sebesar 45,5% atau 41 responden, sedangkan paling banyak “tidak sesuai” sebesar 54,5% atau 49 responden.

### 4. Menganalisis Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat

Tabel 4 Chi-Square Tests Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat 2023.

	Value	Df	Asymp Sig (2-sided)	Exact Sig (2-sided)	Exact Sig (1-sided)
Pearson Chi-Square	9,384 <sup>a</sup>	1	,002		
Continuity Correction <sup>b</sup>	8,101	1	,004		
Likelihood Ratio	9,505	1	,002		
Fisher's Exact Test				,003	,002
Linear-by-Linear Association	9,280	1	,002		
N of Valid Cases	90				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,94.

b. Computed only for a 2x2 table

Tabel di atas menunjukkan 0 sel dengan nilai ekspektasi 5 artinya tidak ada nilai ekspektasi lebih kecil dari 5. Kemudian nilai minimum ekspektasinya sebesar 15,94 artinya tidak ada nilai ekspektasi yang lebih kecil dari 5, maka syarat uji Chi-square terpenuhi. Selanjutnya karena analisis dengan tabel 2 X 2, maka gunakan rumus “continuity correction”.

Dapat dilihat dari hasil uji Chi-square didapatkan nilai p-value sebesar 0,004, dengan menggunakan alfa sebesar 0,05 maka nilai p-value atau sig. < 0,05 atau didapatkan nilai  $\chi^2$  hitung sebesar 8,101 >  $\chi^2$  tabel sebesar 3,84146. Dengan demikian, cukup data untuk menerima H1. Artinya H0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh

komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan di RSUD Muhammadiyah Babat.

## BAHASAN

### 1. Identifikasi Pelaksanaan Komunikasi Efektif Yang Diterapkan Di Laboratorium RSUD Muhammadiyah Babat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di rawat jalan dan rawat inap RSUD Muhammadiyah Babat yang terdiri dari beberapa indikator meliputi pemahaman terdapat pesan, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, memperbaiki hubungan dan tindakan. dapat diketahui bahwa sebagian besar Pelaksanaan Komunikasi Efektif Yang Diterapkan Di Laboratorium RSUD Muhammadiyah Babat dalam kategori sudah “sesuai” sebesar 55,0%. Sedangkan untuk “tidak sesuai” sebesar 35,0%.

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan, gagasan, atau perasaan dengan cara-cara yang baik dan dalam kontak sosial yang baik pula. Komunikasi akan menjadi efektif bila pesan yang diterima dapat dimengerti dan ditindak lanjuti dengan perbuatan komunikasi sebagaimana dimaksudkan komunikator. Komunikasi efektif akan terjadi apabila suatu pesan yang

diberitahukan komunikator dapat diterima komunikasi dengan baik dan terhindar dari mispersepsi (Palifiana, et.al, 2020).

Berdasarkan hasil dan teori tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan perhatian dari petugas Kesehatan kepada pasien dan keluarga adalah hal penting karena adanya ketidakpuasan pasien salah satu penyebabnya adalah gagal komunikasi antara petugas dengan pasien dan keluarga (Rahmawati, 2022).

### 2. Identifikasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Di RSUD Muhammadiyah Babat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit RSUD Muhammadiyah Babat tentang Kualitas Pelayanan dengan meliputi indikator berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Laboratorium Sebagian besar 49,0% merupakan kriteria “tidak sesuai”, sedangkan untuk “sesuai” yaitu 41,0%.

Menurut Sulistyowati (2018), Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan dipersaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa atau layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki

terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atastingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari bahwa kenyamanan pasien terkait sarana dan prasarana yang disediakan merupakan hal penting yang harus dijaga agar dapat menunjang kepuasan pasien. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai denganyang diharapkan, Maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan (Rahmawati,2022).

Berdasarkan hasil dan teori tersebutbahwah Kualitas Pelayanan di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat “tidak sesuai”. kualitas pelayanan Kualitas Pelayanan dalam hal daya tanggap untuk menyampaikan informasi terhadap petugas terhambat karena petugas yang tidak ada diruang, maka pelayanan juga akan terhambat, sedangkan pasien sangetmembutuhkan pelayanan yang cepat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima ataudirasakan sesuai dengan

yang diharapkan, Maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan (Rahmawati,2022).

### **3. Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat**

Berdasarkan analisis data menggunakan uji statistik chi square yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan ada Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium RSU Muhammadiyah Babat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi 0,004 dengan demikian maka nilai yang ada <0,05 sehingga terdapat Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kualitas.

Pelayanan tidak hanya pada fisik tetapi juga empati dan perhatian dalam bentuk komunikasi yang efektif komunikasi antara rumah sakit dengan pasien akan memberikan hasil kualitas pelayanan yang maksimal. Salah satu bentuk pelayanan yang baik dari tenaga medis kepada pasien adalah terjalinnya komunikasi efektif (Jayanti, 2022)

Fakta dan teori yang dipaparkan menjelaskan bahwa Komunikasi Efektif Dengan Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh, hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi 0,004 dengan demikian maka nilai yang ada signifikansi

<0,05 sehingga terdapat Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kualitas. Pelayanan tidak hanya pada fisik tetapi juga empati dan perhatian dalam bentuk komunikasi yang efektif komunikasi antar rumah sakit dengan pasien akan memberikan hasil kualitas pelayanan yang maksimal. Secara bisnis ini juga akan memberikan dampak positif. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak semata-mata berkaitan dengan sarana-prasarana kelengkapan alat-alat medis, namun juga berkaitan dengan komunikasi antara rumah sakit dengan pasien yang terjalin dengan baik maka akan memberikan kepuasan pada pasien. (Jayanti, 2022).

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan identifikasi komunikasi efektif di RSUD Muhammadiyah Babat diketahui ada pada kriteria sesuai. Identifikasi kualitas pelayanan pasien di ruang rawat inap dan rawat jalan diketahui bahwa kesesuaian harapan pasien berada pada tidak sesuai. Sedangkan untuk hasil analisis pengaruh antarkomunikasi efektif terhadap kualitas pelayanan di RSUD Muhammadiyah Babat terdapat

pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Saran perlu meningkatkan komunikasi efektif dengan melakukan pelatihan komunikasi efektif berkala terhadap petugas kesehatan. Untuk melatih petugas Kesehatan dan mempermudah petugas Kesehatan dalam menyampaikan pesan kepada pasien dengan jelas, konteks dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. perlu melakukan pengukuran terhadap kemudahan pasien dalam mendapat pelayanan agar bisa mengetahui mana yang harus diperbaiki untuk membuat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien dan tidak mengecewakan pasien.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu penguji dan pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran, orang tua, teman serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga Skripsi ini dapat dibuat dengan baik dan selesai tepat waktu.



Masyarakat. Jurnal Ilmiah  
Dakwah Dan Komunikasi.  
Akultas Dakwah Ian Imam  
Bonjol Padang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Palifiana, D.A, SST, M.Kes  
Nonik Ayu Wantini, SST,  
M.Kes Tutik Astuti, S.Si.T,  
M.Kes Sitti Khadijah,  
SST,M.Kes. (2020). Buku  
Ajar Komunikasi Efektif &  
Konseling. Respati Press,  
Yogyakarta.
- Rahmawati, M.A. (2022).  
Pengaruh kualitas  
pelayanan terhadap minat  
kunjungan ulang pasien  
rawat inap di rsim  
sumberrejo. Jurnal  
Informasi Kesehatan  
indonesia, Vol.8 No. 2,  
2022: 149-156.
- Sulistiyowati. (2018). Kualitas  
Layanan: Teori Dan  
Aplikasinya. Umsida Press.  
Sidoarjo.
- Sugiyono. (2019). *Metode  
Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, Dan  
R&D*. Bandung:  
Alfabeta.
- Swarjana, I. K. (2015). Metodologi  
Penelitian Kesehatan (Edisi  
Revisi). Yogyakarta: CV.  
Andi Offset.
- Trisnayanti, hamim, L . , TARI,  
N,. (2022). Pengaruh  
Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan  
Pasien di RSUD H.  
Padjonga Dg  
Ngalle Kabupaten Takalar.  
Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara,  
Unismuh Makassar,  
Indonesia.
- Zuvianti. (2019). Komunikasi  
Empati Dalam Pelayanan