

PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI DAN RESPONSIVITAS TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SOLOK SELATAN

Livia Claudya Linanto^{1(a)}, Boni Saputra^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
^{a)}liviaclaudya09@gmail.com, ^{b)}bonisaputra@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:
17-08-2025
Diterbitkan Online:
31-12-2025

Kata Kunci:

Komunikasi Efektif,
Responsivitas, Kepuasan
Masyarakat, Pelayanan
Kesehatan, Rumah Sakit
Daerah

Keywords:

Effective Communication,
Responsiveness, Public
Satisfaction, Health Services,
Regional Hospitals

Corresponding Author:

bonisaputra@fis.unp.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i4.1529>

ABSTRAK

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan publik di rumah sakit daerah masih menjadi isu krusial, dengan salah satu ketidakpuasan yang disebabkan oleh minimnya kejelasan informasi medis dan lambatnya respons tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, penelitian ini melibatkan 398 responden yang dipilih dari 70.571 populasi kunjungan pasien tahun 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner tervalidasi dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi 24,5% ($\beta = 0,242$, $p = 0,005$), responsivitas berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi 23,7% ($\beta = 0,168$, $p = 0,048$), dan secara simultan kedua variabel memberikan kontribusi 24,9% terhadap kepuasan masyarakat ($F = 66,826$, $p = 0,000$). Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen rumah sakit untuk mengembangkan program pelatihan komunikasi terapeutik dan perbaikan sistem operasional pelayanan secara terintegrasi.

ABSTRACT

Public dissatisfaction with public health services in regional hospitals remains a crucial issue, with one cause being the lack of clarity in medical information and slow response times from health workers. This study aims to analyze the effect of effective communication and responsiveness on public satisfaction at the South Solok District Hospital, both partially and simultaneously. Using an associative quantitative approach with the *Proportionate Stratified Random Sampling* technique, this study involved 398 respondents selected from a population of 70,571 patient visits in 2024. Data were collected through a validated questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results show that effective communication has a positive and significant effect on public satisfaction with a contribution of 24.5% ($\beta = 0.242$, $p = 0.005$), responsiveness has a positive and significant effect with a contribution of 23.7% ($\beta = 0.168$, $p = 0.048$), and simultaneously, both variables contributed 24.9% to public satisfaction ($F = 66.826$, $p = 0.000$). These findings have strategic implications for hospital management, including the development of therapeutic communication training programs and improvements to integrated service operational systems.

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam sektor kesehatan, telah menjadi isu krusial yang mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan di berbagai negara (Sari, 2024). Kondisi ketidakpuasan masyarakat kerap muncul ketika pelayanan yang diberikan tidak sejalan dengan harapan mereka, baik dari aspek mutu layanan, ketepatan waktu, maupun daya tanggap petugas kesehatan. Fenomena ini semakin menguat seiring dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit daerah, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan publik, khususnya terkait kurangnya kejelasan informasi medis serta lambatnya respons dari tenaga kesehatan (Dinas Kesehatan Solok Selatan, 2024). Realitas sosial ini menggambarkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat mengikis kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan pemerintah.

Dalam literatur manajemen pelayanan publik, komunikasi efektif dan responsivitas telah diidentifikasi sebagai determinan utama yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan. Hal ini didasarkan pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* merupakan dua dari lima dimensi kritis yang menentukan kualitas layanan. Studi empiris menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan komunikasi dua arah dengan pendekatan terapeutik cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit yang masih mengandalkan pola komunikasi satu arah (Lesmana & Yuwanto, 2023). Demikian pula, penelitian Astuti (2024) membuktikan bahwa tingginya responsivitas perawat dan dokter berkorelasi signifikan dengan loyalitas pasien dan persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa komunikasi yang jelas, empati dalam interaksi, serta keterampilan mendengarkan aktif bukan hanya sekadar aspek teknis pelayanan, melainkan fondasi esensial dalam membangun hubungan terapeutik yang bermakna.

Meskipun berbagai penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara komunikasi dan responsivitas dengan kepuasan pasien di rumah sakit besar di kota-kota metropolitan, terdapat kesenjangan signifikan dalam literatur

mengenai fenomena serupa pada konteks rumah sakit tipe C di daerah dengan karakteristik sosial-budaya yang unik. Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada *setting* rumah sakit di perkotaan dengan akses sumber daya yang memadai, sementara dinamika pelayanan di rumah sakit daerah pinggiran yang menghadapi keterbatasan tenaga medis, minimnya pelatihan komunikasi profesional, dan kompleksitas budaya lokal masih belum banyak dieksplorasi (Oktavian & Cokki, 2025). Khususnya di wilayah dengan nilai budaya Minangkabau yang menjunjung tinggi komunikasi sopan dan respons cepat, serta tantangan geografis berupa topografi perbukitan yang memengaruhi aksesibilitas layanan, ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan dapat berbeda secara substansial dibandingkan dengan konteks perkotaan.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh komunikasi efektif dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah, dengan mengambil kasus pada RSUD Kabupaten Solok Selatan sebagai *setting* penelitian. Tujuan spesifik penelitian meliputi: pertama, mengidentifikasi sejauh mana komunikasi efektif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat; kedua, menganalisis pengaruh responsivitas dalam penanganan keluhan dan kebutuhan pasien terhadap tingkat kepuasan layanan; dan ketiga, mengevaluasi efek simultan dari kedua variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat secara menyeluruh (Kotler & Keller, 2016). Dengan mengadopsi pendekatan kuantitatif asosiatif dan menggunakan instrumen pengukuran yang telah tervalidasi, penelitian ini berupaya menghasilkan bukti empiris yang *robust* mengenai mekanisme kausal antara kualitas komunikasi, daya tanggap layanan, dan *outcome* kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kerangka teoretis SERVQUAL dan temuan empiris dari penelitian terdahulu, artikel ini mengajukan argumen bahwa komunikasi efektif dan responsivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, baik secara parsial maupun simultan. Komunikasi efektif yang mencakup kejelasan penyampaian informasi medis, sikap empati dalam berinteraksi, dan keterampilan mendengarkan aktif mampu menciptakan hubungan terapeutik yang kuat antara tenaga

kesehatan dan pasien (Kinanti, 2023; Umar et al., 2025). Sementara itu, responsivitas yang tinggi ditandai dengan kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan serta kebutuhan pasien, berfungsi sebagai mekanisme untuk meminimalkan ketidakpastian dan kecemasan pasien (Radito, 2014). Hipotesis yang diajukan adalah bahwa terdapat hubungan kausal yang positif antara komunikasi efektif dengan kepuasan masyarakat, serta responsivitas yang diperkirakan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah, mengingat masih tingginya angka ketidakpuasan masyarakat. *Novelty* penelitian ini terletak pada tiga aspek utama: pertama, penelitian ini mengeksplorasi dinamika komunikasi dan responsivitas dalam *setting* rumah sakit tipe C di daerah dengan karakteristik sosial-budaya Minangkabau yang unik; kedua, penelitian ini mengintegrasikan perspektif regulasi nasional (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017) dengan kerangka teoretis global (SERVQUAL) untuk menghasilkan instrumen pengukuran yang kontekstual namun tetap memiliki validitas teoretis yang kuat; dan ketiga, penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis yang spesifik untuk pengembangan kapasitas tenaga kesehatan di rumah sakit daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur mengenai pelayanan kesehatan di daerah pinggiran, tetapi juga menawarkan model intervensi yang dapat diadaptasi oleh rumah sakit daerah lainnya dengan karakteristik serupa.

METODE PENELITIAN

Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Solok Selatan yang menjadi penerima pelayanan kesehatan secara langsung. Pemilihan unit analisis ini didasarkan pada argumentasi bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan sumber informasi primer yang paling valid untuk menilai kualitas komunikasi efektif dan responsivitas tenaga kesehatan (Sugiyono, 2015). Data empiris menunjukkan bahwa RSUD Kabupaten Solok Selatan melayani rata-rata 70.571 kunjungan pasien per tahun yang tersebar di 15 unit pelayanan poliklinik, mencakup berbagai latar

belakang sosial-demografis yang heterogen. Fokus pada masyarakat pengguna layanan sebagai unit analisis memungkinkan penelitian ini untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan dari perspektif penerima layanan, yang merupakan elemen krusial dalam pengukuran kepuasan pelayanan publik sesuai dengan prinsip *patient-centered care* (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian ini mengadopsi desain kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan kausal antara variabel independen (komunikasi efektif dan responsivitas) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat) melalui pengujian hipotesis berbasis data numerik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran yang objektif, sistematis, dan dapat digeneralisasi terhadap fenomena yang diteliti (Hadi, 2021; Arikunto, 2019). Untuk mengoperasionalisasi variabel penelitian, digunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan skala Likert yang telah divalidasi. Variabel komunikasi efektif diukur menggunakan lima indikator yang diadaptasi dari Sutardji (2016) meliputi pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. Variabel responsivitas diukur dengan lima indikator dari Zeithaml et al. (1988) mencakup kesediaan membantu, kecepatan merespons, kesiapan petugas, kecermatan, dan ketepatan waktu. Sedangkan variabel kepuasan masyarakat diukur berdasarkan sembilan indikator sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Solok Selatan sepanjang tahun 2024, dengan total jumlah kunjungan mencapai 70.571 pasien. Mengingat besarnya populasi, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, yang menghasilkan ukuran sampel sebanyak 398 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu metode yang membagi populasi ke dalam sub-populasi atau strata secara proporsional berdasarkan distribusi kunjungan pasien di masing-masing unit pelayanan, kemudian dilakukan pengambilan sampel secara acak dari

setiap strata (Sekaran & Bougie, 2016). Teknik *sampling* ini dipilih karena dapat menjamin representativitas sampel terhadap karakteristik populasi yang heterogen, mengurangi bias *sampling*, serta meningkatkan validitas eksternal penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua pendekatan komplementer, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada 398 responden dengan menggunakan skala Likert empat poin (Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Kurang Setuju = 2, Tidak Setuju = 1) untuk menghindari bias jawaban netral (Sugiyono, 2015). Sebelum disebarkan, instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 30 responden uji coba. Hasil uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai 0,918 untuk variabel komunikasi efektif, 0,901 untuk responsivitas, dan 0,910 untuk kepuasan masyarakat, yang kesemuanya berada di atas batas minimum 0,60 dan termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi (Jogiyanto, 2004; Kriyantono, 2022).

Analisis data dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 25.0. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan

kondisi masing-masing variabel penelitian melalui perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengkategorikan tingkat variabel ke dalam kategori tinggi (76%-100%), sedang (56%-75%), atau rendah (<56%). Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup: (1) uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*; (2) uji linearitas; (3) uji multikolinearitas dengan nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 ; (4) uji heteroskedastisitas; dan (5) uji autokorelasi menggunakan *Durbin-Watson test* (Ghozali, 2005; Siregar, 2017). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan pengujian melalui uji parsial (uji t) untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen secara individual, uji simultan (uji F) untuk menganalisis pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama, serta perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografis Responden

Penelitian ini melibatkan 398 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Solok Selatan yang dipilih melalui teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Sebaran karakteristik demografi terlihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	184	46,2%
	Perempuan	214	53,8%
Jumlah		398	100%
Umur	17-25 tahun	56	14,2%
	26-40 tahun	195	48,8%
	41-60 tahun	127	32%
	≥ 60 tahun	20	5%
	Jumlah	398	100%
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	36	9,3%
	Pegawai Swasta	68	17,3%
	PNS	34	8,5%
	Petani	201	50,2%
	Wiraswasta	58	14,5%
	Lainya	1	0,2%

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
Tingkat Pendidikan	Jumlah	398	100%
	SD/Sederajat	7	1,8%
	SMP/Sederajat	37	9,3%
	SMA/Sederajat	186	46,8%
	Diploma/Sarjana (D1,D2,D3,D4)	81	20,3%
	Sarjana (S1)	71	17,8%
	Magister (S2)	12	3,2%
	Doktor (S3)	3	0,6%
	Lainnya	1	0,2%
Amount		398	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Profil demografis responden menunjukkan distribusi yang mencerminkan karakteristik masyarakat lokal, di mana dari segi jenis kelamin, responden perempuan (53,8%) lebih dominan dibandingkan laki-laki (46,2%), yang mengindikasikan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan. Distribusi pekerjaan responden didominasi oleh petani (50,2%), diikuti oleh pegawai swasta (17,3%), wiraswasta (14,5%), pelajar/mahasiswa (9,3%), dan PNS (8,5%), yang mencerminkan struktur ekonomi agraris di Kabupaten Solok Selatan. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 26-40

tahun (48,8%), diikuti oleh kelompok usia 41-60 tahun (32%), 17-25 tahun (14,2%), dan ≥ 60 tahun (5%). Tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa mayoritas memiliki pendidikan SMA/ sederajat (46,8%), diikuti oleh Diploma/Sarjana (20,3%), Sarjana S1 (17,8%), SMP/ sederajat (9,3%), dan Magister S2 (3,2%).

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif menggunakan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) terlihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Deskripsi TCR Variabel Penelitian

Variabel	Indikator Variabel	Mean	TCR	N	Kategori
Komunikasi Efektif	Pemahaman	2.757	68.9	398	Cukup Baik
	Kesenangan	2.791	69.8	398	Cukup Baik
	Pengaruh pada Sikap	2.804	70.1	398	Cukup Baik
	Hubungan yang Makin Baik	2.797	69.9	398	Cukup Baik
	Tindakan	2.823	70.6	398	Cukup Baik
	Rata- Rata Komunikasi Efektif	2.794	69.9	398	Cukup Baik
Responsivitas	Kesediaan Membantu Masyarakat	2.458	61.5	398	Cukup Baik
	Kecepatan dalam Merespons	2.444	61.1	398	Cukup Baik
	Kesiapan dalam Memberikan Pelayanan	2.429	60.7	398	Cukup Baik
	Kecermatan dalam Pelayanan	2.429	60.7	398	Cukup Baik
	Ketepatan dalam Pelayanan	2.791	69.8	398	Cukup Baik
	Rata- Rata Responsivitas	2.510	62.8	398	Cukup Baik
Kepuasan Masyarakat	Persyaratan	2.778	69.5	398	Cukup Baik
	Sistem, mekanisme dan prosedur	2.919	73.0	398	Cukup Baik
	Waktu penyelesaian	2.929	73.2	398	Cukup Baik

Biaya/tarif	2.932	73.3	398	Cukup Baik
Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.012	50.3	398	Kurang Baik
Kompetensi pelaksana	2.924	73.1	398	Cukup Baik
Perilaku pelaksana	2.932	73.3	398	Cukup Baik
Penanganan pengaduan	2.934	73.4	398	Cukup Baik
Sarana dan prasarana	2.223	55.6	398	Kurang Baik
Rata- Rata Kepuasan Masyarakat	2.731	68.3	398	Cukup Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Hasil uji TCR menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada dalam kategori "cukup baik", namun dengan variasi tingkat capaian yang perlu dicermati. Variabel komunikasi efektif memperoleh skor rata-rata 2,794 dengan TCR 69,9%, di mana seluruh indikatornya berada dalam rentang cukup baik, yang mengindikasikan bahwa meskipun komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien telah berlangsung secara relatif baik, masih terdapat ruang substansial untuk peningkatan kualitas interaksi komunikatif (Sutardji, 2016). Variabel responsivitas menunjukkan skor rata-rata 2,510 dengan TCR 62,8%, yang lebih rendah dibandingkan komunikasi efektif, dengan indikator ketepatan waktu pelayanan memperoleh nilai tertinggi (TCR 69,8%), sementara indikator kesediaan membantu (61,5%), kecepatan merespons (61,1%),

kesiapan memberikan pelayanan (60,7%), dan kecermatan pelayanan (60,7%) berada pada posisi terendah (Zeithaml et al., 1988). Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat memperoleh skor rata-rata 2,731 dengan TCR 68,3%, namun indikator produk spesifikasi jenis pelayanan (50,3%) dan sarana prasarana (55,6%) masih berada dalam kategori kurang baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linear Berganda

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang dibangun memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Ringkasan hasil uji asumsi klasik pada penelitian ini terlihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variables/ Dimensions	Normality Test	Multikolinearitas Test		Heteroskedastisitas Test	Linearity Test	Autocorrelation Test
	Kolmogorov-Smirnov Sig.	VIF	Tolerance	Uji Glejser	Sig.	Durbin-Watson
Komunikasi Efektif	0.200	5,906	0,169	0,479	0.000	1.641
Responsivitas				0,321		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Dari tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa untuk Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 ($> 0,05$), yang mengindikasikan bahwa residual berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Uji linearitas menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang membuktikan adanya hubungan linear yang signifikan. Uji multikolinearitas menghasilkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 5,906 (< 10) dan nilai *tolerance* sebesar 0,169 ($> 0,10$), yang

menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi untuk komunikasi efektif sebesar 0,479 dan responsivitas sebesar 0,321 (keduanya $> 0,05$). Uji autokorelasi menggunakan *Durbin-Watson Test* menghasilkan nilai DW sebesar 1,641 yang berada dalam rentang $1,60 < DW < 2,40$, yang mengindikasikan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Terpenuhinya seluruh asumsi klasik mengkonfirmasi bahwa model regresi yang dikembangkan *robust* dan hasil analisis

dapat diinterpretasi dengan *confidence level* yang tinggi.

Sedangkan untuk hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan regresi: $Y = 0,735 + 0,242X_1 + 0,168X_2$. Uji parsial (uji *t*) menunjukkan bahwa komunikasi efektif (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *t* hitung $2,824 > t$ tabel 1,966 dan nilai $p = 0,005 < 0,05$, dengan kontribusi sebesar 24,5%. Responsivitas (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t* hitung $1,988 > t$

tabel 1,966 dan nilai $p = 0,048 < 0,05$, dengan kontribusi sebesar 23,7%. Uji simultan (uji *F*) menghasilkan nilai *F* hitung $66,826 > F$ tabel 3,02 dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif dan responsivitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,249 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 24,9% variasi dalam kepuasan masyarakat, sedangkan 75,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Ringkasan hasil uji hipotesis terlihat pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

No.	Variabel	nilai R ²	adjusted R ²	F-hitung	Sig.
1.	Komunikasi Efektif → Kepuasan Masyarakat	0.245	0.243	128.642	.000
2.	Responsivitas → Kepuasan Masyarakat	0.237	0.235	123.271	.000
3.	Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal → Kepuasan Masyarakat	0.253	0.249	66,826	.000

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Temuan bahwa komunikasi efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat mengonfirmasi teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya dimensi *empathy* dalam kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ramadhani et al., (2025) yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik meningkatkan kepuasan pasien hingga 23%. Dalam konteks rumah sakit daerah, komunikasi efektif menjadi lebih krusial mengingat tingkat literasi kesehatan masyarakat yang bervariasi, di mana 46,8% responden berpendidikan SMA/ sederajat dan 9,3% berpendidikan SMP/ sederajat. Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan perlu mengadaptasi gaya komunikasi mereka sesuai dengan tingkat pendidikan pasien, menggunakan bahasa yang sederhana, memberikan penjelasan yang berulang, dan memastikan pasien benar-benar memahami informasi medis yang disampaikan (Arisona et al., 2025)

Temuan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sejalan dengan teori SERVQUAL yang mengidentifikasi *responsiveness* sebagai salah satu dimensi kritis kualitas pelayanan. Meskipun pengaruh responsivitas lebih rendah dibandingkan komunikasi efektif,

kontribusinya tetap signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hasil TCR menunjukkan bahwa responsivitas berada pada level cukup baik (62,8%), namun masih di bawah komunikasi efektif (69,9%), yang mengindikasikan perlunya perbaikan sistem operasional untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapan pelayanan. Dalam konteks budaya Minangkabau yang menjunjung tinggi respons cepat dan ketepatan waktu, rendahnya skor responsivitas dapat menjadi sumber ketidakpuasan yang signifikan (Rupawan & Fadilah, 2025).

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa komunikasi efektif dan responsivitas secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 24,9% terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengungkapkan adanya efek sinergis antara kedua variabel, di mana komunikasi yang baik tanpa responsivitas yang memadai, atau sebaliknya, tidak akan menghasilkan kepuasan optimal. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 24,9% mengindikasikan bahwa masih terdapat 75,1% faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat namun tidak termasuk dalam model penelitian, seperti dimensi *tangibles* (fasilitas fisik, peralatan medis), *reliability* (keandalan diagnosis dan pengobatan), dan *assurance* (kompetensi tenaga medis). Temuan ini sejalan

dengan penelitian Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan pelayanan merupakan konstruk multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bekerja secara terintegrasi.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi manajerial yang signifikan bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Pertama, mengingat komunikasi efektif memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan responsivitas, manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan program pelatihan komunikasi terapeutik bagi seluruh tenaga kesehatan sebagai strategi *quick win* yang dapat diimplementasikan dengan investasi relatif rendah namun berdampak tinggi (Lesmana & Yuwanto, 2023). Kedua, untuk meningkatkan responsivitas yang masih berada pada level cukup baik (TCR 62,8%), diperlukan perbaikan sistem operasional melalui standarisasi waktu pelayanan di setiap unit, implementasi sistem antrian berbasis teknologi untuk transparansi waktu tunggu, dan pengembangan mekanisme *fast-track* untuk kasus-kasus darurat (Dwiyanto, 2006). Ketiga, mengingat efek simultan kedua variabel sebesar 24,9%, manajemen perlu mengembangkan program terintegrasi yang menggabungkan pelatihan *soft skills* dengan perbaikan sistem dan infrastruktur keras, seperti pengadaan peralatan medis modern dan renovasi fasilitas fisik untuk menciptakan *service excellence* yang komprehensif.

PENUTUP

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan utama yang memberikan bukti empiris mengenai determinan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah. Pertama, komunikasi efektif terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 24,5%, yang mengonfirmasi bahwa kualitas interaksi komunikatif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor krusial dalam membentuk persepsi positif pasien. Kedua, responsivitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 23,7%, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan menjadi indikator penting dalam evaluasi kualitas pelayanan. Ketiga, secara simultan, komunikasi efektif dan responsivitas memberikan kontribusi sebesar 24,9% terhadap kepuasan

masyarakat, yang mengungkapkan adanya efek sinergis antara kedua variabel dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang holistik dan memuaskan.

Dari perspektif teoretis, penelitian ini memperkaya teori SERVQUAL dengan mengeksplorasi secara spesifik dua dimensi kritis dalam konteks rumah sakit tipe C di daerah dengan karakteristik sosial-budaya dan geografis yang unik. Penelitian ini juga memberikan konfirmasi empiris terhadap teori komunikasi efektif dalam konteks pelayanan kesehatan, serta mengintegrasikan teori responsivitas dari perspektif administrasi publik dengan teori pemasaran jasa. Dari perspektif metodologis, penelitian ini berkontribusi melalui penggunaan instrumen pengukuran yang mengintegrasikan regulasi nasional (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017) dengan kerangka teoretis global (SERVQUAL), sehingga menghasilkan instrumen yang memiliki validitas kontekstual sekaligus komparabilitas internasional.

Meskipun penelitian ini telah menghasilkan temuan yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, nilai *Adjusted R Square* sebesar 24,9% mengindikasikan bahwa komunikasi efektif dan responsivitas hanya menjelaskan seperempat dari variasi kepuasan masyarakat, sementara tiga perempat sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kedua, penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang hanya menangkap *snapshot* kondisi pada satu waktu tertentu. Ketiga, penggunaan *self-reported questionnaire* berpotensi mengandung *common method bias*. Keempat, penelitian ini dilakukan di satu rumah sakit dengan karakteristik spesifik, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati.

Dari perspektif implikasi manajerial, manajemen RSUD Kabupaten Solok Selatan perlu mengembangkan program peningkatan kualitas pelayanan dengan prioritas pada: (1) implementasi program pelatihan komunikasi terapeutik; (2) perbaikan sistem operasional pelayanan; (3) investasi infrastruktur; dan (4) pengembangan sistem monitoring dan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala. Untuk penelitian mendatang, beberapa agenda riset yang dapat dikembangkan meliputi eksplorasi variabel-variabel lain yang berkontribusi terhadap variasi kepuasan yang belum terjelaskan, investigasi mekanisme mediasi dan moderasi, studi komparatif multi-level,

penelitian implementasi, dan eksplorasi perspektif tenaga kesehatan mengenai *barrier* dan *enabler* dalam memberikan pelayanan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arisona, W. L., Judijanto, L., Sagala, D. S. P., Johara, J., Hasibuan, A. S., Ayuningtyas, F., ... & Wicaksono, H. (2025). *Komunikasi Kesehatan*. Pt. Green Pustaka Indonesia.
- Astuti, R. P. (2024). *Peningkatan Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sambong Kabupaten Blora* (Master's thesis, Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)).
- Dinas Kesehatan Solok Selatan. (2024). *Laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Solok Selatan tahun 2024*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis. Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* 23.
- Hadi, I. P. (2021). *Penelitian Media Kualitatif-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Jogiyanto, H. M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kinanti, F. D. (2023). *Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Awal Bros).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif: Edisi Kedua*. Prenada Media.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Lesmana, V., & Yuwanto, M. A. (2023). *Dampak komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit* (Doctoral dissertation, Universitas dr. Soebandi).
- Oktavian, B., & Cokki, C. (2025). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 280-294.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen UNY*, 11(2), 1-25.
- Ramadhani, G. A., Arlianti, N., & Abdullah, A. (2025). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Journal of Public Health Innovation*, 5(2), 148-154.
- Rupawan, R. S., & Fadilah, Z. (2025). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Kasus Pendaftaran Online di Puskesmas Pasiran Jaya. *Komsospol*, 5(1), 55-65.

Sari, A. R. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.

Siregar, S. (2017). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28(1), 12.

Sutardji. (2016). *Komunikasi efektif: Teori dan aplikasi dalam organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.

Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06-11.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48.