

Faktor faktor yang mempengaruhi komunikasi antara Tenaga Kesehatan dengan pasien

Masrah^{1*}, Mastina²

¹ Puskesmas Tanjung, Jl Jambi Suakkandis KM 73 Kec. Kumpeh, Kab. Muaro Jambi, 36371, Kota Jambi, Indonesia

² Universitas Nurul Hasanah Kutacane, Jl. Blangkejeren - Kutacane, Kota Kutacane, Kec. Babussalam, Indonesia

¹Masrah9339@gmail.com*; Mastinajurna@gmail.com

*corresponding author

Tanggal Submisi: . 21 November 2025, Tanggal Penerimaan: 31 Desember 2025

Abstrak

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi, setiap tahun jumlahnya 18.000 ibu yang meninggal di dunia, dua jiwa yang meninggal setiap jam karena kehamilan atau persalianan. Kematian ibu ternyata tidak hanya diikuti oleh tingginya kematian bayi (AKB) tetapi juga meningkatnya jumlah balita yang menjadi piatu baru Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi antara bidan dengan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi 20, teknik pengambilan sampel yaitu total sampling yaitu 20 sampel. Hasil penelitian ini di nilai R-Square adalah positif .713 dengan kontribusi 71,3% sedangkan sisanya 28,7% oleh faktor lain. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi, diharapkan bermanfaat bagi tenaga kesehatan di lahan prakteknya untuk meningkatkan komunikasi dalam pemberian pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kesehatan masyarakat. Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapati peneliti adanya pengaruh antara pengetahuan dan sikap terhadap komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dan kiranya dengan penelitian ini antara tenaga kesehatan dan pasien mendapatkan masukan untuk hasil yang maksimal dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Komunikasi; pelayanan kesehatan; pengetahuan tenaga kesehatan; sikap tenaga kesehatan

Factors influencing communication between healthcare providers and patients

Abstract

Maternal Mortality Rate (MMR) in Indonesia remains high; globally, approximately 18,000 mothers die annually, equivalent to two deaths every hour due to pregnancy or childbirth complications. Maternal mortality is not only associated with high Infant Mortality Rates (IMR) but also leads to an increasing number of motherless toddlers. This study aims to identify the factors influencing communication between midwives and patients. This research utilizes a descriptive-analytic survey method with a cross-sectional approach. The study involved a total population of 20 respondents, using a total sampling technique. The results revealed an R-Square value of 0.713, indicating that the studied

variables contribute 71.3% to the outcome, while the remaining 28.7% is influenced by external factors. Statistical tests showed significant values, suggesting that these findings could be beneficial for healthcare providers in clinical settings to enhance communication in health service delivery, thereby positively impacting public health. Based on the findings, it is concluded that knowledge and attitude significantly influence communication between healthcare providers and patients. This research is expected to provide valuable insights for both healthcare providers and patients to achieve optimal outcomes in healthcare services.

Keywords: *Communication; healthcare services; healthcare provider knowledge; healthcare provider attitude*

PENDAHULUAN

manusia merupakan makhluk sosial yang aktivitas kesehariannya tidak dapat dipisahkan dari proses interaksi dan komunikasi. Sebagai bagian integral dalam struktur sosial, komunikasi menjadi instrumen utama dalam pemenuhan kebutuhan hidup, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan. Dalam ranah medis, interaksi yang dilakukan oleh praktisi kesehatan saat memberikan asuhan kepada klien dikenal sebagai komunikasi terapeutik atau komunikasi tenaga kesehatan. Komunikasi ini mencerminkan interaksi dinamis antara tenaga kesehatan dan klien yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta memenuhi kebutuhan pasien (Uripni, 2003).

Komunikasi yang efektif merupakan fondasi dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Hubungan yang selaras sangat krusial untuk menumbuhkan rasa saling percaya (trust), yang pada gilirannya mempermudah perolehan informasi akurat guna penegakan diagnosis, pelaksanaan prosedur medis, serta evaluasi hasil pengobatan (Saifuddin Dkk, 2002).

Risiko dalam pelayanan kesehatan dapat diminimalisasi melalui persiapan persalinan yang matang dan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan dasar. Tenaga kesehatan memegang peranan strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan; meskipun pemeriksaan antenatal (Antenatal Care) dilakukan oleh tenaga medis, sebagian besar proses persalinan masih ditangani oleh dukun bayi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap dukun bayi masih lebih tinggi dibandingkan terhadap tenaga kesehatan profesional (Notoatmodjo, 2005b).

Permasalahan tersebut berkontribusi pada tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia. Data menunjukkan sekitar 18.000 kematian ibu terjadi setiap tahunnya, atau setara dengan dua kematian setiap jam akibat komplikasi kehamilan dan persalinan. Dampak dari tingginya AKI tidak hanya berkorelasi dengan Angka Kematian Bayi (AKB), tetapi juga meningkatkan jumlah anak yang kehilangan figur ibu hingga mencapai ± 36.000 jiwa per tahun (BPS RI, 2003).

Salah satu determinan utama dari kondisi tersebut adalah rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) tenaga kesehatan, khususnya dalam aspek kompetensi komunikasi dan konseling. Komunikasi yang suboptimal mengakibatkan penyampaian pesan edukasi yang tidak efektif, rendahnya sensitivitas tenaga kesehatan dalam menggali masalah klien, serta ketidakmampuan dalam merespons kebutuhan psikis pasien. Hal ini berujung pada ketidakpuasan klien dan penurunan kredibilitas tenaga kesehatan di mata masyarakat (Notoatmodjo, 2005a)

Komunikasi merupakan bentuk kewajiban profesional sekaligus hak pasien untuk mendapatkan informasi yang objektif dan komprehensif mengenai kondisi kesehatannya, rencana tindakan, serta hasil pengobatan. Mengingat pasien sering kali mengalami gangguan psikis dan ketegangan jiwa selain gangguan fisik, tenaga kesehatan dituntut memiliki kesabaran tinggi serta penguasaan teknik komunikasi efektif. Sikap empati, perhatian, dan perilaku positif dari penolong sangat berperan dalam meringankan beban psikologis pasien selama proses perawatan (Saifuddin Dkk, 2002).

Berdasarkan urgensi peran tenaga kesehatan dalam menjaga kesehatan ibu dan anak, serta pentingnya aspek komunikasi dalam keberhasilan pelayanan medis, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “ faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Antara Tenaga kesehatan Dengan pasien”.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada Penelitian ini berjumlah 20 tenaga kesehatan, teknik pengambilan sampel yaitu total sampel dengan jumlah sampel 20 responden. teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Table 1. Tabulasi silang antara kesediaan waktu yang mempengaruhi komunikasi antara Tanaga Kesehatan dengan pasien

No	Variabel		Komunikasi Tenaga Kesehatan				Total	n (%)
			Baik	n (%)	Kurang	n (%)		
1	Pengetahuan	Baik	17	85,0	1	5,0	18	90
		Kurang	1	5,0	1	5,0	2	10
		Baik	16	80,0	1	5,0	17	85
2	Sikap	Kurang	1	5,0	2	10,0	3	15

Distribusi data menunjukkan bahwa dari 18 (90%) tenaga kesehatan dengan tingkat pengetahuan baik, mayoritas yaitu 17 (85%) responden menunjukkan komunikasi baik, sementara hanya satu responden yang berkomunikasi kurang. Sebaliknya, pada kelompok dengan pengetahuan

kurang jumlah 2 (10%) , frekuensi komunikasi baik dan kurang tersebar merata masing-masing pada satu responden.

Terkait variabel sikap, dari 17 (85%) tenaga kesehatan dengan kategori sikap baik, terdapat 16 (80%) orang yang melakukan komunikasi secara efektif. Adapun pada kelompok dengan sikap kurang baik yaitu 3 (10%) responden, hanya satu orang yang mampu berkomunikasi dengan baik. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pengetahuan dan sikap memiliki korelasi signifikan dalam memengaruhi kualitas komunikasi tenaga kesehatan.

Tabel 2. Nilai R – Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721(a)	.535	.713	1.421

a Predictors: (Constant), pengetahuan, sikap

b Dependent Variable: komunikasi antara Tenaga Kesehatan dan pasien

Berdasarkan tabel 2 Nilai *R – Square* adalah 0,713. Hal ini berarti 71,3 % komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan, sikap sedangkan sisanya 28,7 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 3. Uji Regresi Linier Ganda

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.369	4	23.592	10.313	.000(a)
	Residual	43.464	19	2.288		
	Total	137.833	23			

a Predictors: (Constant), pengetahuan, sikap

b Dependent Variable: komunikasi antara Tenaga Kesehatan dan pasien.

Tabel 4. Nilai-Nilai Untuk Persamaan Regresi

Model	Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.791	1.791		2.547	.017
	Pengetahuan	.291	.152	.285	2.245	.013
	Sikap	.323	.144	.383	2.413	.026

a Dependent Variable: komunikasi antara tenaga Kesehatan dan pasien

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel pengetahuan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,013 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan secara statistik terhadap kualitas komunikasi antara

tenaga kesehatan dan pasien. Demikian pula pada variabel sikap, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,026 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap memiliki pengaruh yang bermakna terhadap efektivitas komunikasi antara Tenaga Kesehatan dan pasien.

B. Pembahasan

1. Pengetahuan

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas komunikasi antara Tenaga Kesehatan dan pasien, dengan nilai signifikansi sebesar 0,013 ($p < 0,05$).

Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan hasil penginderaan manusia terhadap suatu objek melalui panca indera. Tingkat pengetahuan secara linear memengaruhi efektivitas komunikasi; individu dengan tingkat pengetahuan yang rendah cenderung mengalami hambatan dalam merespons pesan verbal secara akurat. Oleh karena itu, Tenaga Kesehatan dituntut memiliki kapasitas pengetahuan yang mumpuni agar mampu melakukan asimetri informasi secara tepat, menyesuaikan diri dengan tingkat pemahaman klien, dan pada akhirnya mampu memberikan asuhan yang berkualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manalu et al., (2023) mendapatkan bahwa pengetahuan sangat mempengaruhi dari teknik komunikasi dari tenaga kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh (Perawat et al., 2018) juga menguatkan hasil penelitian ini yang mendapatkan hasil, terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan seorang perawat dengan kemampuan komunikasi yang dimilikinya.

2. Sikap

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh signifikan terhadap komunikasi antara bidan dan pasien, dengan nilai signifikansi sebesar 0,026 ($p < 0,05$). Temuan ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Newcomb, seorang ahli psikologi sosial, yang menyatakan bahwa sikap merupakan kesiapan untuk bertindak dan bukan merupakan reaksi tertutup.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Allport (1954) menjelaskan bahwa sikap terdiri atas tiga komponen utama, yaitu kognitif (kepercayaan), afektif (kehidupan emosional), dan konatif (kecenderungan untuk bertindak). Ketiga komponen ini berinteraksi secara simultan dalam membentuk sikap yang utuh (total attitude), yang pada akhirnya memengaruhi cara bidan berinteraksi dan berkomunikasi dengan pasien.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Walansendow V L, (2017) yang mendapatkan hasil ada hubungan antara sikap perawat dengan komunikasi dengan pasien. Penelitian yang dilakukan

Akbar, (2023) yang juga mendapatkan hasil bahwa sikap tenaga kesehatan mempengaruhi komunikasi dengan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan sikap merupakan determinan penting yang memengaruhi kualitas komunikasi tenaga kesehatan. Secara deskriptif, mayoritas responden dengan tingkat pengetahuan baik (85%) dan sikap yang positif (80%) menunjukkan kemampuan komunikasi yang efektif. Analisis statistik lebih lanjut melalui uji regresi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki korelasi signifikan terhadap pola interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,713 mengindikasikan bahwa variabel pengetahuan dan sikap secara simultan memberikan kontribusi sebesar 71,3% terhadap variabilitas kualitas komunikasi. Sementara itu, sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Dengan demikian, penguatan kapasitas kognitif dan pembentukan sikap profesional menjadi strategi krusial dalam mengoptimalkan komunikasi terapeutik di lingkungan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik , Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *Multiple Journal of Global and Multidisiplinary*, 1(4), 486–495.
- BPS RI. (2003). *Survey Dasar Kesehatan Indonesia*.
- Manalu, T., Anisah, S., Pertiwi, I., & Murtiani, F. (2023). Pengetahuan Perawat dalam Pelaksanaan Komunikasi SBAR pada Saat Handover. *JURNAL ILMIAH ILMU KEPERAWATAN DAN ILMU KESEHATAN MASYARAKA*, 18(2), 121–129.
- Notoatmodjo, S. (2005a). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Sagung Seto.
- Notoatmodjo, S. (2005b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Perawat, P., Pelaksanaan, T., Febrina, W., & Ramadhani, S. (2018). REAL in Nursing Journal (RNJ). *REAL in Nursing Journal (RNJ)*, 1(2).
- Saifuddin Dkk. (2002). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Rineka Cipta.
- Uripni. (2003). *“Komunikasi Kebidanan*. Rineka Cipta.
- Walansendow V L. (2017). Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang. *Ejournal Keperawatan (E-Kp)*.