JURNAL MITRA SEHAT

p-ISSN: **2089-2551** e-ISSN: **2615-143X**
https://journal.stikmks.ac.id/a
Volume 16, Nomor 4, November 2026

HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS MACCINI SAWAH

Basri[1], Andi Wahyuni[2], Yan Andika[2]

[1]Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar
[*2]Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar

[*]Alamat Korespondensi: andiwahyunins@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi perawat merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif tidak hanya mencakup aspek verbal, tetapi juga nonverbal yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.
Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar.
Metode: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel berjumlah 190 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Chi-Square.
Hasil: Sebagian besar komunikasi verbal perawat berada pada kategori cukup (95,3%), komunikasi nonverbal pada kategori cukup (85,3%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas (92,6%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien ($p<0,05$).
Kesimpulan: Komunikasi verbal dan nonverbal perawat berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien. Peningkatan kemampuan komunikasi perawat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Komunikasi verbal, Komunikasi nonverbal, Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal paling banyak dipakai dalam hubungan antarmanusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar (Kontrastif et al., 2021). Adapun komunikasi nonverbal adalah cara mentransfer informasi tanpa ucapan, melainkan lewat ekspresi wajah, tatapan langsung, gerakan tubuh, sikap, penampilan, sentuhan, serta penerapan jarak dan waktu dalam interaksi sosial. Bentuk komunikasi ini bertujuan untuk meningkatkan, melengkapi, atau bahkan menukar pesan yang diucapkan secara verbal oleh individu (DeVito, 2019). Dan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya(Novita Sari, 2021).

World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa komunikasi yang tidak efektif berperan besar dalam rendahnya tingkat keselamatan pasien. Berdasarkan laporan WHO tahun 2023, sekitar 1 dari 10 pasien mengalami cedera di rumah sakit, dengan lebih dari 3 juta kematian setiap tahun disebabkan oleh perawatan yang tidak aman, di mana komunikasi antara perawat dan pasien menjadi salah satu faktor utama (World Health Organization, 2023).

Di tingkat nasional, Kementerian Kesehatan Indonesia (Kemenkes) telah menetapkan standar kepuasan pasien minimal di atas 95% sebagai tolok ukur kualitas

pelayanan kesehatan primer, termasuk puskesmas (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Ada peningkatan yang terlihat dalam survei UPK pada triwulan ketiga tahun 2023, di mana tingkat kepuasan pasien mencapai 99%, dengan 351 responden menyatakan puas terhadap indikator pelayanan, termasuk aspek komunikasi (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Namun, meskipun terjadi kemajuan, masalah ketidakpuasan masih menjadi tantangan di fasilitas kesehatan primer, di mana komunikasi lisan antara perawat sering kali terhambat oleh beban kerja yang tinggi serta kurangnya pelatihan.

Dalam konteks regional Provinsi Sulawesi Selatan (Sulsel), Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan (Dinkes Sulsel) melaporkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2023 mencapai angka 86,4. Ini menunjukkan adanya dedikasi untuk meningkatkan pelayanan, meskipun masih di bawah standar nasional untuk layanan kesehatan primer (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, 2023). Data dari Riset Fasilitas Kesehatan (Rifaskes) pada tahun 2019 mengungkapkan bahwa di antara 462 puskesmas di Sulsel, banyak yang mengalami masalah dalam berkomunikasi dengan pasien. Survei kepuasan masyarakat tahun 2021 menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan primer hanya mendapatkan indeks kepuasan sedang, sekitar 75 hingga 80%, disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Di Kota Makassar, Dinas Kesehatan Kota Makassar mencatat pada tahun 2022 bahwa kepuasan terhadap pelayanan puskesmas mencapai 84,5 persen. Namun, komunikasi verbal yang dilakukan oleh perawat tercatat sebagai salah satu aspek terendah, dengan skor 78%, berdasarkan survei yang melibatkan 500 responden (Dinas Kesehatan Kota Makassar, 2022).

Berdasarkan data awal di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar, data pada bulan Oktober 2025 menunjukkan bahwa terdapat 362 pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan, dan setelah dilakukan wawancara langsung kepada 13 orang, terdapat 4 orang yang merasa kurang puas dengan aspek komunikasi verbdan dan terdapat 3 orang yang merasa kurang puas pada aspek komunikasi nonverbal. Situasi ini sejalan dengan hasil penelitian terkini yang mengindikasikan bahwa mutu komunikasi verbal dan nonverbal dari perawat adalah faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Riset yang dilakukan oleh Widiyanarti et al. (2024) menyatakan bahwa individu yang mendapatkan komunikasi verbal yang tepat dan didukung oleh ekspresi nonverbal yang penuh empati seperti tatapan mata dan postur tubuh yang ramah, menunjukkan tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan individu yang merasa komunikasi perawat kurang berhasil.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menyelidiki lebih dalam hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maccini Sawah, agar dapat memberikan saran berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien di Puskesmas Maccini Sawah".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar pada tanggal 10 April-30 April 2026. Populasi dalam penelitian ini

sebanyak 362 orang dan sampelnya sebanyak 190 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Accidental Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dari sebagian jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung oleh peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara langsung dengan responden. Adapun data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi tempat penelitian, jurnal, dan internet.

Data yang terkumpul akan dianalisis secara analitik dan akan diinterpretasi dengan menggunakan komputer dengan bantuan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 16. Analisis pada penelitian ini akan menggunakan metode analisis univariat dan analisis bivariat. Data yang telah diolah dalam penelitian ini akan di sajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan di sertai narasi.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Hasil ini menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pengelompokan umur terbanyak yaitu 21-30 tahun berjumlah 56 responden (29,5 %), dan responden paling sedikit terdapat pada kelompok umur di bawah 20 tahun, yaitu sebanyak 15 responden (7,9%).

Berdasarkan pengelompokan jenis kelamin, terbanyak yaitu perempuan berjumlah 114 responden (60,0%), sedangkan jenis kelamin paling sedikit yaitu laki-laki sebanyak 76 responden (40,0%).

Berdasarkan pengelompokan pekerjaan, terbanyak yaitu karyawan swasta sebanyak 62 responden (32,6%), sedangkan pekerjaan dengan jumlah responden paling sedikit adalah honorer sebanyak 7 responden (3,7%).

Berdasarkan pengelompokan pendidikan terakhir, terbanyak yaitu pendidikan SMA, sebanyak 116 responden (61,1%). Sedangkan tingkat pendidikan dengan jumlah responden paling sedikit yaitu Diploma 1 (D1) dan Strata 2 (S2), yang masing-masing hanya berjumlah 1 responden (0,5%).

2. Analisis Univariat

Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal perawat cukup yaitu 181 responden (95,3%) dan kurang yaitu 9 responden (4,7%).

Pada komunikasi nonverbal, perawat cukup yaitu 162 responden (85,3%) dan kurang yaitu 28 responden (14,7%). Responden yang menyatakan puas sebanyak 176 responden (92,6%) dan sebagian responden menyatakan kurang puas yaitu 14 responden (7,4%).

3. Analisis Bivariat

Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat dengan kategori cukup dan merasa puas sebanyak 172 responden (90,5%), sedangkan responden yang mengatakan komunikasi verbal perawat dengan kategori kurang dan merasa puas sebanyak 3 responden (1,6%). Adapun responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat cukup dan merasa kurang puas sebanyak 9 responden (4,7%), serta responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat kurang dan merasa kurang puas sebanyak 6 responden (3,2 %). Pada penelitian ini, hasil uji Chi-square X2 hitung (36,79) > X2 tabel (3,841), maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar.

Pada komunikasi nonverbal, responden yang menyatakan komunikasi nonverbal perawat dengan kategori cukup dan merasa

puas sebanyak 160 responden (84,2%) sedangkan responden yang mengatakan komunikasi nonverbal perawat dengan kategori kurang dan merasa puas sebanyak 15 responden (7,9%). Adapun responden yang menyatakan komunikasi nonverbal perawat cukup dan merasa kurang puas sebanyak 2 responden (1,1 %), serta responden yang menyatakan komunikasi nonverbal perawat kurang dan merasa kurang puas sebanyak 13 responden (6,8%). Pada penelitian ini, hasil uji Chi-square X2 hitung (60,988) > X2 tabel (3,841), maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Kategori Usia

Karakteristik responden kategori umur, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa muda. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad dan Wahidin, (2019) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif 21–40 tahun (78,4%) dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan karena mampu memahami informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dominannya responden pada usia 21–30 tahun dalam penelitian ini disebabkan karena kelompok usia tersebut merupakan usia produktif yang lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan serta memiliki kemampuan komunikasi dan pemahaman yang baik terhadap informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Kondisi tersebut memungkinkan mereka untuk memberikan penilaian yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di rumah sakit.

b. Kategori Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden perempuan dalam penelitian ini dapat mempengaruhi tingginya tingkat kepuasan pasien karena perempuan umumnya lebih aktif berinteraksi dengan tenaga kesehatan serta lebih terbuka dalam menyampaikan kebutuhan dan keluhannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rusmianingsih et al. (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 26 responden (52,0%), sedangkan responden yang merasa tidak puas sebanyak 24 responden (48,0%). Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dominannya responden perempuan dalam penelitian ini dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Perempuan umumnya memiliki perhatian yang lebih besar terhadap aspek komunikasi, empati, keramahan, dan kepedulian tenaga kesehatan. Oleh karena itu, ketika perawat mampu memberikan komunikasi yang jelas, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan pasien, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

c. Kategori Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta. Perbedaan jenis pekerjaan dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karim (2023) yang menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai swasta mendominasi

penelitian sebesar 35,3%, diikuti oleh ibu rumah tangga sebesar 29,3%. Perbedaan jenis pekerjaan dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan karena pekerjaan berhubungan dengan tingkat pengalaman, akses informasi, serta harapan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dominannya responden yang bekerja sebagai karyawan swasta dalam penelitian ini dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Karyawan swasta umumnya memiliki aktivitas yang padat sehingga mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tersebut, maka pasien cenderung memberikan penilaian yang positif dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, ibu rumah tangga yang juga mendominasi responden memiliki waktu yang lebih banyak untuk memperhatikan setiap aspek pelayanan sehingga turut memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan.

d. Kategori Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi cara seseorang menerima informasi dan menilai pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad dan Wahidin (2019) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SMA) sebesar 59,4%. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa responden dengan pendidikan menengah mampu memahami informasi yang diberikan tenaga kesehatan dengan baik sehingga lebih mudah menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dominannya responden dengan tingkat pendidikan SMA dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menerima dan memahami informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Kemampuan tersebut memungkinkan pasien untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh selama menjalani perawatan.

2. Komunikasi Verbal

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar dari 190 responden menilai komunikasi verbal perawat berada pada kategori cukup, yaitu sebanyak 181 responden (95,3%), sedangkan yang menilai komunikasi verbal perawat dalam kategori kurang sebanyak 9 responden (4,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum perawat di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar telah mampu melakukan komunikasi verbal dengan baik kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tanapuan dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa sebanyak 98,7% responden menilai komunikasi verbal dan nonverbal perawat berada dalam kategori baik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, tingginya penilaian komunikasi verbal pada penelitian ini dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam memberikan informasi yang jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, serta menunjukkan sikap yang ramah dan sopan selama proses pelayanan. Kondisi tersebut membuat pasien merasa lebih nyaman, dihargai, dan lebih mudah memahami informasi yang diberikan sehingga tercipta hubungan yang baik antara perawat dan pasien.

Namun demikian, masih terdapat 9 responden (4,7%) yang menilai komunikasi verbal perawat dalam kategori kurang. Menurut asumsi peneliti, hal ini dapat disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi pasien terhadap cara komunikasi perawat, keterbatasan waktu pelayanan akibat tingginya jumlah kunjungan pasien, atau kurang optimalnya penyampaian informasi yang diberikan kepada sebagian pasien. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi verbal melalui pelatihan komunikasi terapeutik tetap perlu dilakukan agar kualitas pelayanan keperawatan dapat semakin ditingkatkan.

3. Komunikasi Nonverbal

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menilai komunikasi nonverbal perawat berada pada kategori cukup, yaitu sebanyak 162 responden (85,3%), sedangkan responden yang menilai komunikasi nonverbal perawat dalam kategori kurang sebanyak 28 responden (14,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum perawat di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar telah mampu menerapkan komunikasi nonverbal yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rasma dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi nonverbal perawat dalam kategori baik yaitu sebesar 88,9%, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebesar 95,1%. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal perawat dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang baik, serta sikap tubuh yang menunjukkan perhatian dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut asumsi peneliti, tingginya penilaian komunikasi nonverbal dalam penelitian ini dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam menunjukkan sikap yang ramah, memberikan perhatian penuh saat mendengarkan keluhan pasien, mempertahankan kontak mata yang baik, serta menunjukkan ekspresi wajah yang mencerminkan empati. Perilaku tersebut membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Namun demikian, masih terdapat 28 responden (14,7%) yang menilai komunikasi nonverbal perawat dalam kategori kurang. Menurut asumsi peneliti, kondisi ini dapat disebabkan oleh kurang optimalnya beberapa aspek komunikasi nonverbal seperti minimnya kontak mata saat berinteraksi, ekspresi wajah yang kurang menunjukkan keramahan, sikap yang terkesan terburu-buru, atau kurangnya respons nonverbal yang mencerminkan perhatian terhadap kondisi pasien. Keadaan tersebut dapat menimbulkan persepsi bahwa perawat kurang peduli terhadap pasien sehingga memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi nonverbal perlu terus dilakukan agar mutu pelayanan keperawatan dapat semakin meningkat dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi secara optimal.

4. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar dari 190 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 176 responden (92,6%), sedangkan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 14 responden (7,4%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tanapuan dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa sebanyak 97,3% pasien

menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas komunikasi yang baik antara perawat dan pasien berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Selain itu, sikap empati, perhatian terhadap keluhan pasien, dan kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Namun demikian, masih terdapat 15 responden (7,9%) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Menurut asumsi peneliti, kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi lingkungan pelayanan yang kurang nyaman, maupun harapan pasien yang belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, perbedaan persepsi dan pengalaman masing-masing pasien juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan agar tingkat kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

5. Hubungan Komunikasi verbal perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar, didapatkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai X2 hitung sebesar 36,795. Karena nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan secara statistik antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanapuan dkk, (2019) yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menilai komunikasi verbal dan nonverbal perawat dalam kategori baik yaitu 98,7%, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas sebesar 97,3%. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi verbal merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Komunikasi verbal yang dilakukan dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, ramah, sopan, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya akan membantu pasien memahami kondisi kesehatannya dan tindakan yang diberikan. Kondisi tersebut dapat menumbuhkan rasa percaya, nyaman, dan dihargai sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

6. Hubungan Komunikasi nonverbal perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar, didapatkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai X2 hitung sebesar 60,988. Karena nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan secara statistik antara komunikasi nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Rasma dkk, (2023) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi nonverbal perawat dalam kategori baik yaitu sebesar 88,9%, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebesar 95,1%. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, komunikasi nonverbal merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan keperawatan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi nonverbal yang ditunjukkan melalui ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang baik, sikap tubuh yang terbuka, sentuhan terapeutik yang sesuai, serta intonasi suara yang lembut dapat memberikan kesan bahwa perawat peduli, menghargai, dan memberikan perhatian terhadap kondisi pasien. Sikap tersebut mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

7. Analisis Keterkaitan Komunikasi Verbal dan Nonverbal terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien

Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa baik komunikasi verbal maupun nonverbal secara bersama-sama memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang berhasil tidak hanya terbatas pada apa yang diucapkan, tetapi juga pada cara pesan itu diperkuat oleh bahasa tubuh dan ekspresi nonverbal.

Keselarasan antara komunikasi verbal dan nonverbal sangat krusial dalam membentuk pandangan positif pasien terhadap layanan kesehatan. Ketika terjadi ketidakcocokan di antara keduanya, hal tersebut bisa menyebabkan kebingungan dan mengurangi kepercayaan pasien kepada perawat (Semedo et al, 2024).

Selain itu, komunikasi yang baik juga memainkan peran penting dalam menghasilkan pengalaman positif bagi pasien, meningkatkan rasa aman, serta meredakan kecemasan selama proses perawatan. Pandangan ini sejalan dengan pernyataan dari World Health Organization, (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Maccini Sawah dapat disimpulkan bahwa Komunikasi verbal perawat sebagian besar berada dalam kategori cukup 181 responden (95,3%) sedang kategori kurang 9 responden (4,7%), yang menunjukkan bahwa perawat telah mampu menyampaikan informasi kepada pasien dengan cukup baik, meskipun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek dan Komunikasi nonverbal perawat sebagian besar juga berada dalam kategori cukup 162 responden (85,3%) sedangkan kategori kurang 28 responden (14,7%), ditunjukkan melalui sikap ramah, ekspresi wajah, dan perhatian terhadap pasien, walaupun belum sepenuhnya optimal. Dan Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan tergolong tinggi, yang mencerminkan bahwa pelayanan keperawatan secara umum telah memenuhi harapan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien, yang berarti semakin baik komunikasi verbal perawat yang dilakukan, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien, sehingga komunikasi nonverbal juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Saran Peningkatan

kemampuan komunikasi perawat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik Perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara, 25*(2), 123–140.

DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book (15th ed.).* Pearson Education.

Dinas Kesehatan Kota Makassar. (2022). *Laporan Tahunan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas 2022*. https://dinkes.makassarkota.go.id/laporan-Tahunan-2022

Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. (2023). *Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023*. https://dinkes.sulselprov.go.id/wp-content/uploads/2023/12/IKM-Sulsel-2023

Harun, E., & Andarias, H. (2016). *Program studi s1 keperawatan dan ners sekolah Tinggi ilmu kesehatan stella maris makassar 2016*.

Karim, A. M. (2023). Hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Haji Makassar tahun 2022 (Skripsi). Universitas Hasanuddin.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Riset Fasilitas Kesehatan (Rifaskes) Nasional 2019*. https://www.kemkes.go.id/resources/download/general/2020/Rifaskes_Nasional_2019

Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Standar Mutu Pelayanan Kesehatan Primer*. https://www.kemkes.go.id/resources/download/general/2022/Standar_Mutu_PKS_2022

Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Survei Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Triwulan 3 Tahun 2023.*

Kontrastif, A., Makian, U., Bahasa, D., & Dan, J. (2021). *Mochammad Fredy, 2021 Analisis Kontrastif Ungkapan Makian Dalam Bahasa Jepang dan Jawa Universitas Pendidikan Indonesia repository.upi.edu Perpustakaan.upi.edu*. 1–15.

Novita Sari, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo. Avicenna : Journal of Health Research, 4(2), 1–12. https://doi.org/10.36419/avicenna.v4i2.525

Rasma, Agustini, T., & Munir, N. W. (2023). Hubungan komunikasi verbal dan Nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Window of Nursing Journal, 4(1), 67–76. https://doi.org/10.33096/won.v4i1.489

Rusmianingsih, N., Wulan, N., & Trianingsih, S. (2022). Hubungan antara Komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden dengan tingkat Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021. Journal of Public Health Innovation, 2(2), 199–212.

Semedo, C., Costa, J., & Kern de Castro, E. (2024). *Communication satisfaction And patient experience in health services.* Geriatrics, 9(3), 68.

Tanapuan, D. A., Rompas, S., & Rottie, J. (2019). Hubungan persepsi pasien Tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan Pasien. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan, 4*(1), 197–206.

Widiyanarti, T., Rahmawati, D., & Lestari, P. (2024). *Hubungan komunikasi verbal Dan nonverbal perawat dengan tingkat*

kepuasan pasien. Interaction Communication Studies Journal, 1(3), 1–12.

World Health Organization. (2023). Patient safety fact sheet. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety

Lampiran:

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar Tahun 2026

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
<20 Tahun	15	7,9
21-30 Tahun	56	29,5
31-40 Tahun	44	23,2
41-50 Tahun	37	19,5
51-60 Tahun	17	8,9
>61 Tahun	21	11,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	76	40,0
Perempuan	114	60,0
Pekerjaan		
IRT	60	31,6
Tidak bekerja	46	24,2
Karyawan swasta	62	32,6
PNS	15	7,9
Honorer	7	3,7
Pendidikan Terakhir		
SD	9	4,7
SMP	20	10,5
SMA/SMK/STM	116	61,1
D1	1	0,5
S1	43	22,6
S2	1	**0,5**
Jumlah	**190**	**100,0**

Sumber: Data Primer

Tabel 2. Distribusi Variabel di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar Tahun 2026

Variabel	n	%
Komunikasi Verbal		
Cukup	181	95,3
kurang	9	4,7
Komunikasi Nonverbal		
Cukup	162	85,3
kurang	28	14,7
Kepuasan Pasien		
Puas	176	92,6
Kurang Puas	14	7,4
Jumlah	**190**	**100,0**

Sumber: Data Primer

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar Tahun 2026

	Kepuasan Pasien						
Komunikasi Verbal	**Puas**		**Kurang Puas**		**Total**		**X^2**
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**Hitung**
Cukup	172	90,5	9	4,7	181	95,3	
Kurang	3	1,6	6	3,2	9	4,7	36,795
Jummah	175	87,9	15	12,1	190	100,0	

Sumber: Data Primer

Tabel 4. Hubungan Komunikasi nonverbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Di Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar Tahun 2026

	Kepuasan Pasien						
Komunikasi Non Verbal	**Puas**		**Kurang Puas**		**Total**		**X^2 Hitung**
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Cukup	160	84,2	2	1,1	162	85,3	
Kurang	15	7,9	13	6,8	28	14,7	60,988
Jumlah	175	92,1	15	7,9	190	100,0	

Sumber: Data Primer