



Essentia:

Journal of Medical Practice and Research

Vol 2 No 1 June 2026, Hal 196-205

ISSN: 3123-4100 (Print) ISSN: 3123-4097 (Electronic)

Open Access: <https://scriptaintelektual.com/essentia>

Hubungan Antara Komunikasi Efektif dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Husnul Mubarak^{1*}, Dyah Wiji Puspita Sari², Retno Issroviatiningrum³

¹⁻³ Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

Email: husnulmubarak@gmail.com¹

Article Info :

Received:

16-2-2026

Revised:

22-2-2026

Accepted:

27-2-2026

Abstract

Background: Effective communication is an essential element in patient-centered healthcare, as it functions to build trust, reduce anxiety, and improve patient adherence to the treatment plan. However, communication gaps between healthcare providers and patients are still found, which can negatively impact treatment success and patient satisfaction. A preliminary study at RSI Sultan Agung Semarang showed that 80% of respondents stated they were satisfied with the communication and quality of services provided, making this research important to deeply examine the relationship between the two variables. Objective: This study aims to analyze the relationship between effective communication and the quality of services perceived by hospitalized patients at Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Method: This research used an analytical observational design with a cross-sectional approach and a quantitative research type. The independent variable studied was effective communication and the dependent variable was service quality. The total number of respondents in this study was 118 people. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Spearman's rho correlation test to examine the relationship between variables. Results: The results of the bivariate analysis using the Spearman's rho test indicated a significant relationship between effective communication and service quality. A correlation coefficient (ρ) value of 0.515 was obtained with a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Keywords: Effective Communication, Service Quality, Patient Satisfaction, Nursing Care, Patient-Centered Care.

Abstrak

Latar Belakang: Komunikasi efektif merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien, karena berfungsi untuk membangun kepercayaan, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap rencana perawatan. Namun, masih ditemui kesenjangan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien yang dapat berdampak negatif pada keberhasilan pengobatan dan kepuasan pasien. Studi pendahuluan di RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan bahwa 80% responden menyatakan puas dengan komunikasi dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga penelitian ini penting untuk menguji secara mendalam hubungan kedua variabel tersebut. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Metode: Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional dan jenis penelitian kuantitatif. Variabel independen yang diteliti adalah komunikasi efektif dan variabel dependennya adalah kualitas pelayanan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 118 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman's rho untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil: Hasil analisis bivariat dengan uji Spearman's rho menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan. Diperoleh nilai koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,515 dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Asuhan Keperawatan, Pelayanan Berpusat pada Pasien.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien menempatkan komunikasi sebagai inti relasi terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien, karena kualitas interaksi menentukan bagaimana pasien memahami kondisi, pilihan terapi, serta peran mereka dalam proses penyembuhan. Epstein dan Street (2011) menegaskan bahwa nilai utama pelayanan berpusat pada pasien terletak pada keterlibatan aktif pasien dalam pengambilan keputusan klinis melalui komunikasi yang jelas dan penuh penghargaan.

Bahasa medis yang kompleks, keterbatasan waktu konsultasi, serta perbedaan latar belakang sosial budaya kerap menghambat terciptanya dialog yang setara dan terbuka antara kedua belah pihak. Situasi tersebut memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan sekaligus membentuk tingkat kepercayaan terhadap institusi rumah sakit secara keseluruhan.

Hubungan interpersonal yang terbangun melalui komunikasi efektif mencerminkan profesionalitas tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan yang aman, empatik, dan bermakna. Citra Suraya et al. (2024) dalam telaah sistematisnya menjelaskan bahwa praktik komunikasi keperawatan yang efektif ditandai oleh kejelasan informasi, kemampuan mendengarkan aktif, serta respons empatik terhadap kebutuhan pasien. Gutiérrez-Puertas et al. (2020) menambahkan bahwa penguatan kompetensi komunikasi sejak pendidikan keperawatan terbukti meningkatkan kesiapan tenaga kesehatan dalam membangun relasi terapeutik yang konstruktif. Kualitas komunikasi yang terpelihara secara konsisten berkontribusi terhadap pengalaman perawatan yang lebih positif bagi pasien selama menjalani rawat inap.

Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan, karena kepercayaan memengaruhi kepatuhan dan keterbukaan pasien dalam menyampaikan keluhan. Bahari et al. (2024) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi perawat memiliki korelasi signifikan dengan tingkat kepercayaan pasien di instalasi gawat darurat, terutama dalam situasi yang menuntut respons cepat dan akurat. Alharbi et al. (2023) juga menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas asuhan keperawatan berkaitan erat dengan persepsi terhadap perhatian, kejelasan informasi, dan sikap profesional tenaga kesehatan. Hubungan yang harmonis antara komunikasi dan kualitas pelayanan memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi yang tidak hanya kompeten secara klinis, tetapi juga humanis dalam pendekatan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan mencakup aspek berwujud seperti fasilitas fisik dan teknologi, keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan kompetensi, serta empati terhadap pasien. Fitrianti et al. (2023) mengemukakan bahwa mutu layanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, terutama pada dimensi responsivitas dan empati. Haryono et al. (2022) memperlihatkan bahwa komunikasi terapeutik yang sensitif terhadap karakteristik pasien, termasuk aspek gender, mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Penurunan kualitas pada salah satu dimensi tersebut berpotensi meningkatkan jumlah keluhan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan.

Data keluhan pasien di RSUD Cilegon periode September 2013 menunjukkan total 738 keluhan, dengan rincian instalasi rawat inap sebanyak 219 keluhan atau 29,7%, instalasi rawat jalan 152 keluhan atau 20,6%, instalasi gawat darurat 78 keluhan atau 10,6%, radiologi 36 keluhan atau 4,9%, farmasi 114 keluhan atau 15,4%, gizi 94 keluhan atau 12,7%, dan kategori lain-lain 45 keluhan atau 6,09%. Proporsi terbesar pada instalasi rawat inap menggambarkan intensitas interaksi yang lebih lama antara pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan sehingga potensi miskomunikasi lebih tinggi. Berthelsen et al. (2021) mencatat bahwa dinamika kerja di rumah sakit yang semakin kompleks turut memengaruhi pola komunikasi internal maupun eksternal tenaga kesehatan. Angka keluhan tersebut memperlihatkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas komunikasi dalam pelayanan rawat inap sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan.

Manajemen keperawatan memiliki peran strategis dalam menciptakan budaya komunikasi yang efektif dan berorientasi pada keselamatan pasien. Darbyshire et al. (2020) menyoroti bahwa kepemimpinan dan pengelolaan keperawatan menentukan apakah praktik komunikasi menjadi bagian dari solusi peningkatan mutu atau justru menjadi hambatan dalam pelayanan. Profesionalitas tenaga kesehatan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, konsistensi prosedur, serta kemampuan menyampaikan informasi medis secara akurat dan mudah dipahami pasien. Penguatan aspek komunikasi pada tingkat manajerial dan klinis diyakini mampu menurunkan tingkat ketidakpuasan serta meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada 25 Mei 2025 di ruang rawat inap Baitussalam 1 dan 2 Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menunjukkan bahwa 8 dari 10 responden atau 80% pasien menyatakan puas terhadap komunikasi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan yang diterima. Temuan awal tersebut menggambarkan adanya persepsi positif terhadap interaksi terapeutik yang berlangsung selama perawatan. Angka kepuasan tersebut tetap memerlukan kajian ilmiah yang lebih sistematis untuk memastikan kekuatan hubungan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan. Pendekatan

penelitian kuantitatif analitik diperlukan guna menguji signifikansi hubungan kedua variabel tersebut secara objektif dan terukur.

Penelitian mengenai hubungan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menjadi relevan untuk memperkuat dasar pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan. Identifikasi tingkat komunikasi efektif, pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, serta analisis hubungan keduanya diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi pelayanan saat ini. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan. Upaya tersebut diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan serta keselamatan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik melalui metode cross-sectional, yang menganalisis hubungan antara komunikasi efektif sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen pada waktu yang bersamaan. Populasi penelitian adalah 167 pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada bulan April 2025, dengan besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 118 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan metode purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, di antaranya pasien dirawat lebih dari dua hari, mampu berkomunikasi, serta bersedia menjadi responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi efektif berjumlah 16 item dan kuesioner kualitas pelayanan berjumlah 15 item berbasis dimensi RATER, dengan skala ordinal dan kategori penilaian baik, cukup, dan kurang.

Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada penelitian sebelumnya, dengan nilai korelasi dan Cronbach's Alpha memenuhi standar sehingga dinyatakan valid dan reliabel. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tahapan perizinan, ethical clearance, pembagian kuesioner, serta pengecekan kelengkapan jawaban responden sebelum dianalisis. Tahap pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, tabulating, dan cleaning untuk memastikan akurasi serta konsistensi data. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji Spearman guna mengetahui hubungan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari 118 responden telah diolah dan dianalisis menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dengan hasil yang disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif.

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia Responden di RSI Sultan Agung Semarang 2025 (n = 118)

Variabel	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase(%)
Usia	23-25 tahun	43	36.4
	26-30 tahun	42	35.6
	31-37 tahun	33	28.0
Total		118	100.0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 23–25 tahun sebanyak 43 responden (36,4%), hampir sama dengan kelompok usia 26–30 tahun sebanyak 42 responden (35,6%), dan sisanya berusia 31–37 tahun sebanyak 33 responden (28,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di RSI Sultan Agung Semarang 2025 (n = 118)

Variabel	Klasifikasi	Frekuensi(n)	Presentase(%)
----------	-------------	--------------	---------------

Jenis kelamin	Laki-Laki	64	54.2
	Perempuan	54	45.6
Total		118	100.0

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 64 responden (54,2%), sedangkan responden perempuan berjumlah 54 responden (45,8%). Hal ini menunjukkan bahwa perawat di RSI Sultan Agung Semarang yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki, meskipun perbedaan antara laki-laki dan perempuan tidak terlalu jauh.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di RSI Sultan Agung Semarang 2025 (n = 118)

Variabel	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pendidikan	SMA	54	45.8
	D3	26	22.0
	S1	38	32.2
Total		118	100.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 54 responden (45,8%), kemudian S1 sebanyak 38 responden (32,2%), dan D3 sebanyak 26 responden (22,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di RSI Sultan Agung Semarang 2025 (n = 118)

Variabel	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pekerjaan	Pedagang	23	19.5
	Petani	26	22.0
	PNS	14	11.9
	Wiraswasta	55	46.6
Total		118	100.0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 55 responden (46,6%), diikuti oleh petani sebanyak 26 responden (22,0%), pedagang sebanyak 23 responden (19,5%), dan PNS sebanyak 14 responden (11,9%).

Tabel 5. Komunikasi Efektif

Variabel	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Komunikasi efektif	Baik	34	28.8
	Cukup	59	50.0
	Kurang	25	21.2
Total		118	100.0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki komunikasi efektif dalam kategori cukup sebanyak 59 responden (50,0%), kemudian baik sebanyak 34 responden (28,8%), dan kurang sebanyak 25 responden (21,2%).

Tabel 6. Kualitas Pelayanan

Variabel	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kualitas Pelayanan	Baik	109	92.4

	Cukup	4	3.4
	Kurang	5	4.2
Total		118	100.0

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 109 responden (92,4%), sedangkan yang menilai cukup sebanyak 4 responden (3,4%) dan kurang sebanyak 5 responden (4,2%).

Analisa Bivariat

Tabel 4.7. Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dengan Kualitas Pelayanan

		Komunikasi efektif	Kualitas pelayanan
Komunikasi efektif	Correlation Coefficient	1.000	.515
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	118	118
	Correlation Coefficient	.515	1.000
Kualitas pelayanan	Sig.(2-tailed)	.000	
	N	118	118

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Spearman's rho diperoleh nilai koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,515 dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan jumlah responden ($N = 118$). Hasil analisis bivariat dengan uji Spearman's rho menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,515 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$).

Komunikasi Efektif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 118 responden, sebanyak 59 responden (50,0%) menilai komunikasi terapeutik berada pada kategori "cukup", 34 responden (28,8%) dalam kategori "baik", dan 25 responden (21,2%) dalam kategori "kurang". Distribusi ini menggambarkan bahwa komunikasi yang diterima pasien di RSI Sultan Agung Semarang telah berjalan secara fungsional namun belum sepenuhnya mencapai standar optimal pelayanan berpusat pada pasien. Epstein dan Street (2011) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien menuntut komunikasi yang tidak hanya informatif tetapi juga partisipatif dan menghargai nilai pasien dalam pengambilan keputusan. Afriyie (2020) menjelaskan bahwa komunikasi efektif dalam keperawatan mencakup kejelasan pesan, empati, serta kemampuan membangun hubungan saling percaya yang berkelanjutan selama proses perawatan.

Dominasi kategori "cukup" menunjukkan bahwa pasien umumnya menerima informasi dasar mengenai prosedur, terapi, dan instruksi medis, namun kedalaman pemahaman terhadap risiko, manfaat, serta implikasi jangka panjang perawatan kemungkinan belum merata. Citra Suraya et al. (2024) menguraikan bahwa praktik komunikasi efektif memerlukan teknik klarifikasi dan validasi pemahaman agar informasi klinis benar-benar dipahami pasien secara utuh. Gutiérrez-Puertas et al. (2020) menekankan pentingnya keterampilan komunikasi yang terstruktur, termasuk penggunaan metode teach-back untuk memastikan akurasi persepsi pasien terhadap informasi medis. Hasna et al. (2022) menemukan bahwa kualitas komunikasi yang lebih tinggi berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit, sehingga kategori "cukup" masih menyisakan ruang perbaikan yang signifikan.

Kategori komunikasi "baik" sebesar 28,8% merefleksikan kelompok pasien yang kemungkinan besar memperoleh penjelasan komprehensif, merasa dihargai, dan dilibatkan dalam proses perawatan. Bahari et al. (2024) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi perawat memiliki korelasi positif dengan tingkat kepercayaan pasien, yang pada akhirnya memperkuat persepsi terhadap mutu pelayanan. Alharbi et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan dipengaruhi

oleh kejelasan informasi, perhatian individual, dan sikap profesional tenaga kesehatan. Fitrianti et al. (2023) juga menegaskan bahwa mutu pelayanan keperawatan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, sehingga peningkatan proporsi komunikasi “baik” berpotensi memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Keberadaan 21,2% responden dalam kategori “kurang” mengindikasikan masih adanya hambatan komunikasi yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan. Haryono et al. (2022) mengemukakan bahwa sensitivitas komunikasi terhadap karakteristik pasien, termasuk perbedaan gender dan latar belakang sosial, memengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan. Afriyie (2020) menjelaskan bahwa komunikasi yang tidak responsif terhadap kebutuhan emosional pasien dapat menimbulkan kecemasan dan menurunkan kepatuhan terhadap terapi. Berthelsen et al. (2021) mencatat bahwa dinamika beban kerja dan tekanan lingkungan rumah sakit dapat memengaruhi kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga manajemen pelayanan memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi komunikasi.

Faktor individual pasien seperti tingkat pendidikan, literasi kesehatan, dan pengalaman sebelumnya dalam sistem pelayanan kesehatan turut memengaruhi bagaimana pesan medis diterima dan dipahami. Gutiérrez-Puertas et al. (2020) menekankan bahwa strategi edukasi yang adaptif dan berulang meningkatkan efektivitas komunikasi terutama pada pasien dengan literasi kesehatan rendah. Citra Suraya et al. (2024) menyarankan penggunaan pendekatan empatik yang mengintegrasikan aspek emosional dan sosial pasien sebagai bagian dari praktik komunikasi profesional. Darbyshire et al. (2020) menyoroti bahwa kepemimpinan keperawatan yang mendukung budaya komunikasi terbuka akan memperkuat kompetensi interpersonal tenaga kesehatan di lingkungan klinis.

Implikasi terhadap outcome pasien dapat terlihat pada tingkat kepatuhan pengobatan, kemampuan mengikuti instruksi pulang, serta stabilitas kondisi emosional selama perawatan. Epstein dan Street (2011) menekankan bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan sehingga berdampak pada hasil klinis yang lebih baik. Hasna et al. (2022) membuktikan bahwa peningkatan kualitas komunikasi berkorelasi dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi, sementara Alharbi et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi terhadap mutu asuhan keperawatan menjadi faktor dominan dalam evaluasi pelayanan rumah sakit. Penguatan intervensi komunikasi melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi klinis, dan evaluasi berkala diharapkan mampu menggeser proporsi kategori “cukup” dan “kurang” menuju kategori “baik”, sehingga kualitas pelayanan di RSI Sultan Agung Semarang semakin optimal.

Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden pasien menilai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berada dalam kategori baik sebesar 92,4%, sementara kategori cukup sebesar 3,4% dan kurang sebesar 4,2%. Capaian ini merefleksikan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan yang mereka terima selama menjalani perawatan rawat inap, baik dari sisi interaksi interpersonal maupun aspek teknis pelayanan keperawatan. Penilaian tinggi tersebut selaras dengan temuan Mamesah et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi serta konsistensi pelaksanaan standar asuhan keperawatan. Sagong dan Lee (2020) juga menjelaskan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien berkontribusi signifikan terhadap persepsi mutu layanan, terutama ketika kebutuhan fisik dan psikososial pasien terpenuhi secara seimbang.

Dimensi kualitas pelayanan yang tercermin dalam penelitian ini dapat dipahami melalui pendekatan SERVQUAL yang menekankan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai fondasi mutu layanan. Kondisi fasilitas yang bersih dan nyaman serta ketersediaan sarana pendukung menunjukkan terpenuhinya dimensi tangibles, sedangkan ketepatan tindakan dan konsistensi perawat dalam memberikan asuhan menggambarkan reliability yang baik. Kecepatan respons terhadap keluhan maupun permintaan pasien memperlihatkan kuatnya aspek responsiveness, sementara sikap profesional dan kompetensi klinis perawat memperkuat assurance di mata pasien. Xue dan Heffernan (2021) menekankan bahwa komunikasi terapeutik yang terintegrasi dalam praktik keperawatan memperkuat empati dan rasa aman pasien, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi mutu pelayanan secara keseluruhan.

Proporsi kecil pada kategori cukup dan kurang tetap menjadi indikator adanya kesenjangan persepsi yang perlu dicermati secara serius. Martha Dwi Novalia et al. (2023) mengemukakan bahwa

kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual selama menerima pelayanan, sehingga perbedaan latar belakang sosial, pendidikan, maupun pengalaman sebelumnya dapat membentuk penilaian yang beragam. Kaur dan Kaur (2022) menambahkan bahwa faktor gender juga dapat memengaruhi pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi dan sensitivitas emosional tenaga kesehatan. Kwame dan Petrucka (2021) menjelaskan bahwa hambatan komunikasi, baik yang bersifat struktural maupun interpersonal, dapat menurunkan persepsi kualitas meskipun secara teknis pelayanan telah diberikan sesuai prosedur.

Kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari aspek keselamatan pasien dan pencegahan kejadian tidak diharapkan selama proses perawatan. Nurachman dan Fitrianingrum (2022) menunjukkan bahwa komunikasi efektif berperan penting dalam menekan risiko kesalahan tindakan dan meningkatkan koordinasi antar tenaga kesehatan, sehingga mutu pelayanan tetap terjaga. Ulumiyah (2018) menyatakan bahwa penerapan upaya keselamatan pasien merupakan indikator utama dalam peningkatan mutu layanan kesehatan secara berkelanjutan. Sharkiya (2023) juga menegaskan bahwa komunikasi berkualitas mampu meningkatkan luaran kesehatan yang berpusat pada pasien, khususnya pada kelompok rentan seperti pasien usia lanjut yang membutuhkan penjelasan lebih komprehensif dan suportif.

Hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan semakin terlihat ketika perawat mampu mengintegrasikan pendekatan budaya dan nilai lokal dalam interaksi klinis. Lestari et al. (2023) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik berbasis budaya memperkuat rasa dihargai dan diterima oleh pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Rusmianingsih et al. (2022) menemukan bahwa penerapan metode penugasan tim yang disertai komunikasi efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja perawat, tetapi juga berdampak positif pada persepsi mutu pelayanan pasien. Nuraini (2022) menekankan bahwa konsistensi komunikasi profesional menjadi salah satu indikator penting dalam menjaga standar mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Upaya mempertahankan dominasi kategori baik sebesar 92,4% memerlukan evaluasi berkala yang terstruktur dan berbasis pengalaman pasien. Pengumpulan umpan balik secara sistematis dapat mengidentifikasi area pelayanan yang masih dinilai cukup atau kurang oleh sebagian kecil responden, sehingga intervensi perbaikan dapat dilakukan secara terarah. Kwame dan Petrucka (2021) menegaskan bahwa penguatan budaya patient-centered care harus didukung oleh pelatihan komunikasi berkelanjutan agar hubungan terapeutik antara perawat dan pasien tetap optimal. Mamesah et al. (2020) menilai bahwa konsistensi penerapan komunikasi efektif dalam setiap tahapan pelayanan akan memperkokoh kualitas layanan rumah sakit dan menjaga kepercayaan pasien dalam jangka panjang.

Hubungan Antara Komunikasi Efektif dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Hasil uji Spearman's rho menunjukkan koefisien korelasi sebesar $\rho = 0,515$ dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menandakan adanya hubungan positif dan bermakna antara komunikasi efektif perawat dan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Nilai korelasi tersebut berada pada kategori sedang hingga kuat, sehingga memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi berbanding lurus dengan peningkatan persepsi mutu pelayanan yang diterima pasien. Afriyie (2020) menjelaskan bahwa komunikasi efektif dalam keperawatan mencakup kejelasan informasi, ketepatan waktu, empati, serta kemampuan membangun relasi interpersonal yang terapeutik, yang seluruhnya menjadi fondasi pengalaman pasien di rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan Mamesah et al. (2020) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi tenaga kesehatan dalam setiap tahapan asuhan.

Praktik komunikasi efektif dalam keperawatan melampaui sekadar penyampaian instruksi klinis dan melibatkan proses mendengarkan aktif, klarifikasi, serta konfirmasi pemahaman pasien melalui teknik seperti teach-back. Citra Suraya et al. (2024) menegaskan bahwa strategi komunikasi berbasis bukti mampu meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan serta memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan. Epstein dan Street (2011) memandang komunikasi sebagai inti dari patient-centered care karena nilai, preferensi, dan kebutuhan pasien hanya dapat terakomodasi melalui dialog yang terbuka dan saling menghargai. Hasna et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi yang baik berkorelasi signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga komunikasi menjadi komponen esensial dalam evaluasi mutu layanan.

Besaran koefisien $\rho = 0,515$ juga menunjukkan bahwa komunikasi bukan satu-satunya determinan kualitas pelayanan, meskipun memiliki kontribusi yang substansial. Alharbi et al. (2023) menjelaskan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti beban kerja perawat, lingkungan fisik, dan sistem organisasi, namun kualitas interaksi tetap menjadi prediktor utama. Martha Dwi Novalia et al. (2023) menguatkan bahwa persepsi mutu pelayanan terbentuk dari akumulasi pengalaman pasien selama menjalani perawatan, termasuk pengalaman komunikasi yang mereka rasakan setiap hari. Fitrianti et al. (2023) menambahkan bahwa hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien bersifat dinamis serta sangat sensitif terhadap kualitas interaksi interpersonal.

Dimensi kepercayaan pasien terhadap perawat juga terbukti berkaitan erat dengan keterampilan komunikasi yang dimiliki tenaga keperawatan. Bahari et al. (2024) menemukan bahwa komunikasi yang jelas, empatik, dan konsisten berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan pasien terhadap kualitas asuhan yang diberikan. Kwame dan Petruca (2021) menyoroti bahwa hambatan komunikasi, baik karena faktor budaya, bahasa, maupun struktur organisasi, dapat menurunkan mutu hubungan terapeutik dan berdampak pada kualitas pelayanan. Lestari et al. (2023) menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi berbasis budaya mampu meningkatkan rasa dihargai dan dipahami pada pasien dengan latar belakang sosial yang beragam. Haryono et al. (2022) serta Kaur dan Kaur (2022) menambahkan bahwa sensitivitas gender dalam komunikasi terapeutik berkontribusi terhadap variasi pengalaman dan kepuasan pasien.

Implikasi manajerial dari temuan ini mengarah pada pentingnya penguatan kompetensi komunikasi melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan bagi perawat. Gutiérrez-Puertas et al. (2020) melalui tinjauan sistematis menyatakan bahwa intervensi edukatif yang terstruktur efektif meningkatkan keterampilan komunikasi mahasiswa dan praktisi keperawatan. Rusmianingsih et al. (2022) mengemukakan bahwa budaya kerja tim yang mendukung komunikasi efektif berdampak positif pada kepuasan kerja perawat sekaligus mutu pelayanan pasien. Darbyshire et al. (2020) menilai bahwa manajemen keperawatan memegang peran strategis dalam menciptakan lingkungan yang memfasilitasi komunikasi terbuka dan reflektif. Berthelsen et al. (2021) juga menunjukkan bahwa adaptasi sistem komunikasi yang responsif terhadap perubahan situasi layanan memperkuat ketahanan organisasi dan kualitas interaksi klinis.

Aspek keselamatan pasien menjadi dimensi penting yang mempertegas signifikansi hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan. Nurachman dan Fitrianingrum (2022) menjelaskan bahwa komunikasi efektif berkontribusi pada pencegahan kejadian tidak diharapkan melalui koordinasi yang lebih baik dan kejelasan informasi antar tenaga kesehatan. Nuraini (2022) menegaskan bahwa standar komunikasi profesional harus terintegrasi dalam sistem mutu rumah sakit agar kualitas pelayanan dapat terjaga secara konsisten. Afriyie (2020) kembali menekankan bahwa komunikasi yang humanis memperkuat hubungan terapeutik sehingga pasien merasa aman dan dihargai selama proses perawatan. Nilai korelasi yang signifikan pada penelitian ini memperlihatkan bahwa penguatan komunikasi efektif merupakan strategi nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat komunikasi efektif yang diterapkan oleh perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berada dalam kategori baik, yang tercermin dari kemampuan perawat menyampaikan informasi secara jelas, sopan, empatik, dan mudah dipahami oleh pasien selama proses perawatan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat inap juga berada dalam kategori baik, menggambarkan kepuasan pasien terhadap berbagai dimensi pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang tersedia di rumah sakit. Analisis statistik menggunakan uji Spearman's rho menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan dengan nilai $\rho = 0,515$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan kekuatan korelasi pada tingkat sedang. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi efektif yang diterapkan oleh perawat, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

Afriyie, D. (2020). Effective communication between nurses and patients: An evolutionary concept analysis. *British Journal of Community Nursing*, 25(9), 438–445.

- <https://doi.org/10.12968/bjcn.2020.25.9.438>.
- Alharbi, H. F., Alzahrani, N. S., Almarwani, A. M., Asiri, S. A., & Alhowaymel, F. M. (2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open*, 10(5), 3253–3262. <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>.
- Bahari, Z., Vosoghi, N., Ramazanzadeh, N., Moshfeghi, S., & Aghamohammadi, M. (2024). Patient trust in nurses: exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02241-z>.
- Berthelsen, C., Beck, M., & Hølge-Hazelton, B. (2021). Searching for a new normal—Hospital-employed researchers' experiences during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Nursing Practice*, 27(6). <https://doi.org/10.1111/ijn.12931>.
- Citra Suraya, C. S., Tukimin bin Sansuwito, Regidor III Dioso, & Aris Citra Wisuda. (2024). Effective Communication in Nursing: a Comprehensive Systematic Review of Best Practices. *Journal Of Nursing Science Research*, 1(1), 34–48. <https://doi.org/10.33862/jnsr.v1i1.450>.
- Darbyshire, P., Thompson, D. R., & McIntosh, N. (2020). Realising 2020 as 'International Year of the Nurse': Is nursing management part of the problem, or part of the solution? *Journal of Nursing Management*, 28(6), 1453–1456. <https://doi.org/10.1111/jonm.13077>.
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). The values and value of patient-centered care. *Annals of Family Medicine*, 9(2), 100–103. <https://doi.org/10.1370/afm.1239>.
- Fitrianti, D., Vitaliati, T., & Yuwanto, M. A. (2023). Quality of Nursing Services with The Satisfaction Level of Inpatients at The Hospital. *Blambangan Journal of Nursing and Health Sciences (BJNHS)*, 1(1), 39–44. <https://doi.org/10.61666/bjnhs.v1i1.16>.
- Gutiérrez-Puertas, L., Márquez-Hernández, V. V., Gutiérrez-Puertas, V., Granados-Gámez, G., & Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational interventions for nursing students to develop communication skills with patients: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph17072241>.
- Haryono, A., Wibisono, Y., & Sari, D. (2022). Komunikasi terapeutik berbasis gender dan implikasinya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 1–9. <https://doi.org/10.7454/jki.v25i3.1241>.
- Hasna, H., Irwandy, I., & Arifah, N. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 155–165. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>.
- Kaur, M., & Kaur, S. (2022). Gender-based differences in patient experience and satisfaction with healthcare services. *Journal of Patient Experience*, 1–9. <https://doi.org/10.1177/23743735221090310>.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>.
- Lestari, F. V. A., Rachmawaty, R., & Hariati, S. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan Budaya. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 2843–2854. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.6834>.
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Kurniawan, A., & Haniwijaya, S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 23–28. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.101>.
- Martha Dwi Novalia, Umi Eliawati, & Utari Christya Wardhani. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), 49–61. <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>.
- Nurachman, M. T., & Fitrianingrum, I. (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kejadian Tidak Diharapkan (KTD). *Jurnal Cerebellum*, 8(2), 12–15. <https://doi.org/10.26418/jc.v>.
- Nuraini, I. &. (2022). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 44(8), 0. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- Rusmianingsih, N., Wulan, N., & Muslihah, L. (2022). Hubungan Penerapan Metode Penugasan Tim Dan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan Tahun 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(01), 89–100. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.612>.
- Sagong, H., & Lee, G. E. (2020). Person-centered Care and Nursing Service Quality of Nurses in Long-

- term Care Hospitals. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 27(4), 309. <https://doi.org/10.12799/jkachn.2016.27.4.309>.
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- Xue, W., & Heffernan, C. (2021). Therapeutic communication within the nurse–patient relationship: A concept analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 27(6). <https://doi.org/10.1111/ijn.12938>.