

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Keperawatan Di Upt Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru

Naila Haniah¹, Emulyani², Rina Herniyanti³, Yeni Devita⁴

Institut Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru^{1,2,3,4}

Email: ¹Author1@email.com, ²Author2@email.com, ^{3,*}AuthorN@email.com

Email Penulis Korespondensi: emulyani@payungnegeri.ac.id

Article History:

Received Feb 18th, 2026

Accepted Apr 11st, 2026

Publish Apr 20th, 2026

Abstract

The quality of nursing services is an important indicator in assessing the quality of health services at community health centers as primary health care facilities. One of the factors that influences service quality is the implementation of therapeutic communication by nurses. Effective therapeutic communication can build trust between nurses and patients, increase patient satisfaction, and support the success of nursing care. Based on preliminary observations at UPT Simpang Tiga Public Health Center, Pekanbaru, there were still patient complaints related to the lack of explanation, empathy, and responsiveness of nurses in providing services. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication and the quality of nursing health services at UPT Simpang Tiga Public Health Center, Pekanbaru. The study was conducted from January 7 to January 13, 2026, using a quantitative method with a correlational design. The sample consisted of 104 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected using therapeutic communication and nursing service quality questionnaires. Data analysis was conducted using bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that most respondents assessed nurses' therapeutic communication as good (52.9%) and nursing service quality as satisfactory (56.7%). Statistical test results showed a p-value of 0.001 (<0.05), indicating a significant relationship between therapeutic communication and the quality of nursing services. The better the therapeutic communication applied by nurses, the better the quality of nursing services perceived by patients. Therefore, it is recommended that the community health center improve the quality of services through ongoing therapeutic communication training and evaluation of nurse performance.

Keyword : *Therapeutic communication, service quality, nursing, community health.*

1. PENDAHULUAN

Secara global, rendahnya mutu pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan besar. Laporan World Health Organization (2020) menunjukkan bahwa setiap tahun terdapat sekitar 5,7 hingga 8,4 juta kematian akibat buruknya kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di negara berpenghasilan rendah dan menengah — yang mewakili hingga sekitar 15% dari total kematian di negara-negara tersebut. Dari angka tersebut, sekitar 60% kematian disebabkan oleh mutu pelayanan yang buruk, sedangkan 40% disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan. Fakta ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas penting dalam menurunkan angka kematian dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (WHO, 2020).

Penelitian di beberapa layanan kesehatan primer menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Misalnya, penelitian oleh Simanjuntak & Siallagan (2017) menunjukkan bahwa mutu pelayanan di salah satu puskesmas di Kota Medan tergolong cukup baik dengan tingkat kepuasan 73%, dengan rincian dimensi: responsivitas 80%,

keandalan 75%, jaminan 75%, empati 65%, bukti fisik 70%. Hasil ini menandakan bahwa meskipun mutu pelayanan sudah cukup, masih terdapat beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan, terutama pada empati dan responsivitas (Simanjuntak & Siallagan, 2017).

Aspek kepuasan pasien sebagai bagian dari persepsi mutu pelayanan juga penting. Penelitian oleh Wijaya (2021) menjelaskan bahwa bagi pasien, mutu pelayanan yang baik erat kaitannya dengan kesembuhan penyakit, kecepatan dan keramahan tenaga kesehatan, serta keterjangkauan biaya. Sebaliknya, apabila pasien merasa tidak dilayani dengan ramah, harus menunggu lama, atau tidak memperoleh hasil pengobatan yang optimal, maka pasien menilai mutu pelayanan buruk. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap tenaga kesehatan (Wijaya, 2021).

Secara lokal, kondisi di wilayah Pekanbaru menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam mutu pelayanan keperawatan. Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru (2023), beberapa puskesmas di wilayah tersebut masih menghadapi keluhan masyarakat terkait pelayanan keperawatan, khususnya dalam hal komunikasi yang kurang ramah dan penjelasan yang tidak menyeluruh mengenai tindakan medis. Hasil wawancara awal peneliti di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru (2024) menunjukkan bahwa dari 50 pasien yang diwawancarai, sekitar 40% menyatakan bahwa komunikasi perawat masih kurang efektif, terutama dalam memberikan informasi yang mudah dipahami dan empati terhadap kondisi pasien. Mutu pelayanan keperawatan di puskesmas tersebut masih tergolong kategori cukup baik dan belum optimal (Dinkes Pekanbaru, 2023).

Dan Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi atau kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi secara efektif kepada pasien. Salah satu bentuk komunikasi yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Secara global, komunikasi terapeutik dipandang sebagai kemampuan utama tenaga kesehatan dalam membangun hubungan saling percaya, memberikan dukungan emosional, serta memfasilitasi proses penyembuhan pasien (Arnold & Boggs, 2020).

Fenomena tersebut tercermin pada praktik pelayanan keperawatan dimana aspek komunikasi menjadi titik kritis. Hasil wawancara awal peneliti pada tanggal 11 Oktober 2025 terhadap 10 pasien di UPT Puskesmas Simpang Tiga menunjukkan bahwa dari 10 pasien tersebut 7 pasien masih mengeluhkan kurangnya penjelasan dari perawat, keterlambatan respon petugas, waktu tunggu yang lama dan padat nya pasien sehingga fasilitas seperti tempat duduk kurang, dan 3 pasien nya mengatakan perawat sudah jelas memberikan penjelasan, perawat respons cepat, dan fasilitas nya cukup bagus. Adanya Keluhan beberapa pasien tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik di puskesmas tersebut belum optimal dan perlu dievaluasi secara kuantitatif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat di UPT Puskesmas Simpang Tiga. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi *Evidence Based Medicine (EBM)* untuk dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian, memberikan gambaran awal tentang pentingnya penerapan komunikasi terapeutik sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *korelasional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan bulan Desember 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Simpang

Tiga Kota Pekanbaru pada bulan Januari hingga September 2025 yaitu sebanyak 38.518 pasien, jika di rata-rata kan dari bulan Januari hingga September 2025 didapatkan 142 kunjungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan didapatkan jumlah sampel adalah 104 responden.

Instrumen penelitian ini adalah Instrumen Komunikasi Terapeutik (VariabelX) Diukur menggunakan kuesioner yang disusun berdasar kan teori Marni, & Romersi, R. D. (2021), meliputi empat aspek: fase orientasi, fase kerja, fase terminasi, dan sikap empati dan mendengarkan aktif dan kuesioner mutu pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL —Lilik Susilowati. (2013) meliputi: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehadalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy*(empati).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil

Analisis Univariate

Data Umum

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden di Puskesmas Simpang Tiga

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	72	69,2
	Laki-Laki	32	30,8
	Total	104	100%
2	Usia		
	Remaja Akhir (17-25 Tahun)	12	11,5
	Dewasa Awal (26-35 Tahun)	31	29,8
	Dewasa Akhir (36-55 Tahun)	27	26,0%
	Lansia Awal (46-55 Tahun)	27	26,0
	Lansia Akhir (56-65 Tahun)	7	6,7
	Total	104	100%
3	Pendidikan		
	SD	3	2,9
	SMP	13	12,5
	SMA	49	47,1
	S1	39	37,5
	Total	104	100%
4	Pekerjaan		
	IRT	51	49,0
	Wiraswasta	24	23,1
	PNS	29	27,9
	Total	104	100%

Sumber: *Analisis Data Primer 2025*

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 72 orang (69,2%), hampir separuh responden berusia 26-35 Tahun (Dewasa Awal) yaitu sebanyak 31 orang (29,8%), hampir separuh responden berpendidikan SMA sebanyak 49 orang (47,1%), dan diketahui hampir separuh responden bekerja sebagai IRT yaitu sebanyak 51 orang (49,0%).

Data Khusus

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik dan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Tiga

No	Variabel	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Komunikasi Terapeutik		
	Baik	55	52,9
	Kurang Baik	49	47,1
	Total	104	100%
2	Mutu Pelayanan Kesehatan		
	Puas	59	56,7
	Tidak Puas	45	43,3
	Total	104	100%

Sumber: *Analisis Data Primer 2025*

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya puskesmas simpang tiga memiliki komunikasi terapeutik yang baik, yaitu sebanyak 55 (52,9%) dan mutu pelayanan kesehatan lebih dari separuh responden merasa puas yaitu sebanyak 59 orang (56,7%).

Analisis Bivariat

Tabel 3 Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Keperawatan di Puskesmas Simpang Tiga

Variabel	Mutu Pelayanan Kesehatan				P value	
	Puas		Tidak Puas			Total
Komunikasi Terapeutik	n	%	n	%	n	%
Baik	40	38,5%	15	14,4%	55	52,9
Kurang baik	19	18,3%	30	28,8%	49	47,1
Total	59	56,7%	45	43,3%	104	100%

Sumber: *Analisis Data Primer 2025*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui hasil uji *chi-square* didapatkan nilai p value $0.001 < 0.05$, maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan kesehatan keperawatan di Puskesmas Simpang Tiga.

2) Pembahasan

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Hasil penelitian analisis univariat yang diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan. Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dibandingkan laki-laki.

Menurut Notoatmodjo (2022), perempuan pada umumnya memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan dibandingkan laki-laki. Hal ini menyebabkan perempuan lebih sering melakukan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan, baik untuk pemeriksaan kesehatan maupun pengobatan. Selain itu, perempuan cenderung lebih terbuka dalam mengungkapkan keluhan kesehatan, sehingga interaksi dengan tenaga kesehatan, khususnya perawat, menjadi lebih intens.

Dalam konteks pelayanan keperawatan, intensitas interaksi ini memberikan peluang lebih besar bagi perawat untuk menerapkan komunikasi terapeutik. Potter dan Perry (2022) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif dipengaruhi oleh karakteristik individu pasien, termasuk jenis kelamin, karena berhubungan dengan cara mengekspresikan emosi, menerima empati, dan membangun hubungan saling percaya.

Oleh karena itu, dominasi responden perempuan dalam penelitian ini dapat memengaruhi persepsi terhadap komunikasi terapeutik perawat serta penilaian mutu pelayanan keperawatan. Perawat di puskesmas dituntut untuk mampu mempertahankan komunikasi yang empatik dan profesional agar kualitas pelayanan tetap optimal bagi seluruh pasien tanpa membedakan jenis kelamin.

Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa. Kelompok usia ini merupakan kelompok yang aktif dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan karena memiliki tingkat mobilitas yang tinggi serta kebutuhan kesehatan yang beragam.

Menurut Hidayat (2022), usia merupakan faktor penting yang memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima informasi, memahami penjelasan tenaga kesehatan, dan menilai mutu pelayanan yang diberikan. Pasien usia dewasa umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, termasuk kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta sikap profesional dan ramah dari tenaga kesehatan.

Selain itu, Stuart dan Sundeen (2020) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik harus disesuaikan dengan tahap perkembangan usia pasien agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Pada pasien usia dewasa, perawat diharapkan mampu memberikan penjelasan yang logis, sistematis, dan mudah dipahami serta melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan.

Dominasi responden usia dewasa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi terapeutik sangat berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Apabila komunikasi yang diberikan kurang jelas atau tidak empatik, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan memengaruhi penilaian terhadap mutu pelayanan.

Pendidikan

Hasil Penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Tingkat pendidikan merupakan salah satu karakteristik responden yang berpengaruh terhadap persepsi pasien dalam menilai mutu pelayanan keperawatan.

Menurut Nursalam (2023), tingkat pendidikan berhubungan dengan kemampuan individu dalam memahami informasi kesehatan dan menilai pelayanan yang diterima. Pasien dengan pendidikan menengah dan tinggi cenderung lebih kritis dan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, termasuk cara perawat berkomunikasi, memberikan informasi, dan bersikap selama pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Azwar (2019) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien, yang dipengaruhi oleh persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi biasanya memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang kesehatan sehingga lebih peka terhadap kekurangan dalam pelayanan.

Oleh karena itu, perawat di puskesmas perlu menyesuaikan pendekatan komunikasi terapeutik dengan latar belakang pendidikan pasien. Penyampaian informasi yang jelas, sederhana, dan tidak menggunakan istilah medis yang sulit dipahami sangat diperlukan agar pasien dapat menerima informasi dengan baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pekerjaan

Pembahasan Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa dari total 104 responden, sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 51 orang (49,0%). Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 29 orang (27,9%), sedangkan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 24 orang (23,1%).

Tingginya proporsi responden yang bekerja sebagai IRT menunjukkan bahwa kelompok ini merupakan pengguna utama pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga. Ibu rumah tangga umumnya memiliki peran sentral dalam menjaga kesehatan keluarga, mulai dari diri sendiri, anak, hingga anggota keluarga lainnya. Kondisi ini menyebabkan IRT lebih sering berinteraksi dengan fasilitas pelayanan kesehatan, baik untuk pemeriksaan kesehatan rutin, pengobatan, maupun pelayanan kesehatan preventif dan promotif. Frekuensi kunjungan yang relatif tinggi ini memungkinkan IRT memiliki pengalaman yang lebih luas dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan serta komunikasi terapeutik yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Selain itu, IRT cenderung memiliki waktu yang lebih fleksibel dibandingkan kelompok pekerjaan lainnya, sehingga mereka lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas. Namun demikian, tingkat pendidikan dan akses informasi kesehatan pada kelompok ini dapat bervariasi, sehingga cara penyampaian informasi dan pendekatan komunikasi dari petugas kesehatan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat pemahaman dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Responden dengan pekerjaan sebagai PNS menempati urutan kedua dengan persentase 27,9%. Kelompok ini umumnya memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi serta pemahaman yang lebih baik terkait hak dan kewajiban sebagai pasien. PNS juga cenderung memiliki pengalaman dalam sistem pelayanan publik, sehingga memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap mutu pelayanan kesehatan, termasuk ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, sikap profesional petugas, serta efektivitas komunikasi terapeutik. Oleh karena itu, responden PNS cenderung lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas.

Sementara itu, responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 24 orang (23,1%). Kelompok wiraswasta umumnya memiliki jam kerja yang tidak menentu dan tingkat kesibukan yang

tinggi, sehingga waktu menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Responden wiraswasta cenderung mengharapkan pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, serta tidak berbelit-belit. Kualitas komunikasi terapeutik yang baik, seperti penjelasan yang jelas dan singkat namun mudah dipahami, menjadi hal yang penting bagi kelompok ini agar pelayanan kesehatan dapat dirasakan optimal meskipun dengan keterbatasan waktu.

Perbedaan latar belakang pekerjaan responden menunjukkan adanya variasi kebutuhan, pengalaman, serta harapan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Pekerjaan dapat memengaruhi cara responden berinteraksi dengan petugas kesehatan, tingkat pemahaman terhadap informasi medis, serta persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, tenaga kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bersifat adaptif dan responsif, dengan menyesuaikan pendekatan komunikasi terapeutik sesuai dengan karakteristik pekerjaan pasien.

Dengan memahami karakteristik pekerjaan responden, puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh, baik dari aspek komunikasi terapeutik maupun mutu pelayanan. Pendekatan yang tepat dan komunikatif diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lebih optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil analisis univariat pada variabel komunikasi terapeutik di UPT Puskesmas Simpang Tiga, diperoleh gambaran mengenai bagaimana persepsi pasien terhadap penerapan komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat, dalam memberikan pelayanan keperawatan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 104 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik dalam kategori baik, yaitu sebanyak 55 responden (52,9%). Sementara itu, sebanyak 49 responden (47,1%) menilai komunikasi terapeutik dalam kategori kurang baik. Dari 11 pertanyaan kuesioner komunikasi terapeutik ditemukan 3 pertanyaan yang paling mendukung komunikasi terapeutik yaitu pada pertanyaan nomor 1 dengan jumlah responden sebanyak 82 responden (78,8%) mengatakan perawat selalu memberikan salam pada awal berinteraksi, selanjutnya pertanyaan nomor 11 dengan responden 94 responden (94,2%) mengatakan perawat menjaga jarak pada saat berkomunikasi, dan pertanyaan nomor 6 dengan responden 71 responden (68,2%) mengatakan bahwa perawat menjelaskan sesuai tanggung jawabnya.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden telah merasakan adanya penerapan komunikasi terapeutik yang baik selama menerima pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan telah mampu menerapkan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik dalam interaksi dengan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik mencerminkan adanya hubungan interpersonal yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien, yang ditandai dengan sikap empati, keterbukaan, kejelasan informasi, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien secara aktif.

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan keperawatan karena berperan sebagai sarana untuk membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Melalui komunikasi yang baik, perawat dapat membantu pasien mengungkapkan perasaan, kebutuhan, serta masalah kesehatan yang dialaminya. Selain itu, komunikasi terapeutik juga memungkinkan perawat untuk memberikan edukasi kesehatan secara efektif, sehingga pasien dapat memahami kondisi kesehatannya, tindakan keperawatan yang diberikan, serta upaya yang perlu dilakukan untuk menunjang proses penyembuhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai komunikasi terapeutik dalam kategori baik cenderung merasakan kenyamanan dan kepuasan selama menerima pelayanan

keperawatan. Pasien yang merasa dihargai dan didengarkan oleh tenaga kesehatan akan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kepercayaan tersebut sangat penting karena dapat mendorong pasien untuk lebih kooperatif dalam mengikuti anjuran dan tindakan keperawatan yang diberikan.

Namun demikian, hasil analisis univariat juga menunjukkan bahwa masih terdapat hampir setengah responden yang menilai komunikasi terapeutik dalam kategori kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perhatian serta perbaikan. Komunikasi terapeutik yang kurang baik dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan waktu pelayanan, tingginya beban kerja tenaga kesehatan, jumlah pasien yang cukup banyak, serta keterbatasan sumber daya manusia di puskesmas.

Selain faktor beban kerja, perbedaan latar belakang pendidikan, usia, dan budaya antara tenaga kesehatan dan pasien juga dapat memengaruhi efektivitas komunikasi terapeutik. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah atau usia lanjut mungkin mengalami kesulitan dalam memahami informasi kesehatan yang disampaikan, terutama apabila tenaga kesehatan menggunakan istilah medis yang sulit dipahami. Apabila kondisi ini tidak diimbangi dengan kemampuan komunikasi yang baik, maka pesan yang disampaikan tidak dapat diterima secara optimal oleh pasien.

Secara keseluruhan, hasil analisis univariat variabel komunikasi terapeutik memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi penerapan komunikasi terapeutik di UPT Puskesmas Simpang Tiga. Data ini menjadi dasar penting untuk analisis selanjutnya, khususnya dalam melihat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan kesehatan keperawatan. Dengan memahami kondisi komunikasi terapeutik secara menyeluruh, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di masa yang akan datang.

Mutu pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian analisis univariat pada variabel mutu pelayanan kesehatan, diperoleh gambaran bahwa dari total 104 responden yang menjadi subjek penelitian, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun jumlah responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 59 responden (56,7%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 45 responden (43,3%). Dari 14 pertanyaan kuesioner komunikasi terapeutik ditemukan 3 pertanyaan yang paling mendukung komunikasi terapeutik yaitu pada pertanyaan nomor 1 dengan jumlah responden sebanyak 103 responden (99%) bahwa pasien percaya kepada perawat dan mampu menangani kasus dengan tepat, selanjutnya pertanyaan nomor 2 dengan responden 102 reponden (98%) mengatakan pelayanan di puskesmas ini baik, dan pertanyaan nomor 5 dengan responden 87 responden (83,6%) mengatakan bahwa perawat dapat membuat keluhan pasien berkurang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga telah dinilai baik oleh mayoritas responden. Tingginya persentase kepuasan pasien mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima.

Mutu pelayanan kesehatan sendiri merupakan konsep multidimensional yang mencakup berbagai aspek, antara lain ketepatan waktu pelayanan, sikap dan perilaku petugas kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Ketika aspek-aspek tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka tingkat kepuasan pasien

cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila terdapat kekurangan pada salah satu atau beberapa aspek tersebut, hal ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, meskipun mayoritas responden menyatakan puas, namun masih terdapat proporsi responden yang cukup besar, yaitu 43,3%, yang menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak pengelola. Persentase ketidakpuasan yang relatif tinggi ini menjadi indikator bahwa mutu pelayanan belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari aspek teknis atau medis semata, tetapi juga dari aspek non-medis, seperti keramahan petugas, empati, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care) menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas.

Dengan demikian, meskipun secara umum mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga telah dinilai baik oleh sebagian besar responden, namun hasil penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkesinambungan. Evaluasi rutin terhadap sistem pelayanan, peningkatan kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan, serta perbaikan sarana dan prasarana pelayanan menjadi langkah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan diharapkan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dengan mutu pelayanan yang optimal, puskesmas diharapkan dapat menjalankan perannya secara maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil analisis bivariat yang telah dilakukan terhadap 104 responden, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik, juga menilai mutu pelayanan kesehatan keperawatan dalam kategori puas. Sebaliknya, responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori kurang baik cenderung memberikan penilaian mutu pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan.

Hasil uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai p-value = 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan kesehatan keperawatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Secara statistik, hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat memiliki peranan penting dalam menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka semakin baik pula mutu pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Potter & Perry (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan inti dari praktik keperawatan karena berfungsi sebagai sarana utama dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Hubungan yang baik ini akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai pada diri pasien, sehingga berdampak positif terhadap penilaian mutu pelayanan.

Komunikasi terapeutik yang efektif mencakup kemampuan perawat dalam menyapa pasien dengan ramah, memperkenalkan diri, memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami,

mendengarkan keluhan pasien secara aktif, serta menunjukkan empati terhadap kondisi pasien. Ketika perawat mampu menerapkan aspek-aspek tersebut secara konsisten, pasien akan merasa diperhatikan secara holistik, tidak hanya dari aspek fisik tetapi juga psikologis dan emosional.

Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Nursalam (2023) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara perawat dan pasien. Interaksi yang baik melalui komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki kepatuhan terhadap pengobatan, serta meningkatkan citra pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Ediyono (2024) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Sukoharjo (p -value = 0,000). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien tersebut merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian oleh Fadilah, Iyos, dan Dewi Dolifah (2024) yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tanjungsari. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa pihak manajemen puskesmas perlu menjadikan komunikasi terapeutik sebagai bagian integral dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Perawat diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik agar mutu pelayanan kesehatan keperawatan yang dirasakan oleh pasien semakin optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan kesehatan keperawatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dan berada pada usia produktif. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah serta bekerja sebagai ibu rumah tangga. Kondisi ini menunjukkan bahwa kelompok tersebut lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Karakteristik responden yang beragam ini dapat memengaruhi persepsi terhadap komunikasi terapeutik perawat dan mutu pelayanan kesehatan keperawatan yang diterima. Komunikasi terapeutik perawat di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari kemampuan perawat dalam membina hubungan saling percaya, mendengarkan keluhan pasien serta aktif, memberikan penjelasan yang jelas, serta menunjukkan sikap empati dan menghargai pasien selama proses pelayanan keperawatan.

Mutu pelayanan kesehatan keperawatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru berada pada kategori baik. Pasien menilai pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan harapan, di tinjau dari aspek keandalan, data tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Terdapat Hubungan komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan kesehatan keperawatan di UPT Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Semakin baik komunikasi terapeutik yang di terapkan ooleh perawat, maka semakin baik pula mutu pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2020). *Interpersonal Relationships: Professional Communication Skills for Nurses* (8th ed.). Elsevier.
- Azwar, A. (2019). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. (2023). *Profil Kesehatan Kota Pekanbaru Tahun 2023*. Pekanbaru: Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.
- Fadilah, S. N., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). The relationship between nurse therapeutic communication and patients satisfaction in health services. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1).
- Haryani, W., & Setyobroto, I. (2021). *Modul Etika Penelitian*. Jakarta: Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Jakarta I.
- Hidayat, A. A. A. (2022). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Herlambang, S. (2019). *Manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- International Council of Nurses. (2019). *ICN Framework of Competencies for the Nurse Specialist*. Geneva: ICN.
- Jailani, M. S. (2023). Memahami etika dalam penelitian ilmiah. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 24–29.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang Standar Profesi Perawat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Indikator nasional mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025). *Laporan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lilik Susilowati. (2013). *Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Teori JUSE di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya (Skripsi)*. Universitas Airlangga.
- Marni, & Romersi, R. D. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa (Skripsi). *STIK Stella Maris Makassar*.
- Notoatmodjo, S. (2022). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). The Relationship Between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Health Services. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 223–228
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Putri, A., Sari, D. P., & Lestari, R. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 11(2), 85–92.
- Puspastari, H., & Puspita, W. (2022). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa terhadap pemilihan suplemen kesehatan dalam menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–

71.

Potter, P. & Perry, A. (2022). *Fundamentals of Nursing* (10th ed.). Elsevier.

Rahmatullah, T. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap kelas I RS Bhayangkara Bondowoso. Universitas dr. Soebandi Jember.

Rahmawati, S., & Hidayat, A. (2024). Pengaruh komunikasi empatik perawat terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 12(1), 15–24.

Safitri, W., & Ediyono, S. (2024). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD wilayah Puskesmas Sukoharjo.

Simanjuntak, H., & Siallagan, J. (2017). Mutu pelayanan kesehatan pasien peserta jaminan kesehatan di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 55–63.

Wijaya, H. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9 (2), 101–112.

World Health Organization. (2020a). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

World Health Organization. (2020b). *Framework on Integrated People-Centred Health Services*. Geneva: WHO Press.

Yuliana, D., & Putra, H. (2023). Penerapan komunikasi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 7(2), 101–110.