

## **Model Penilaian Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Berbasis Aspek Keterbukaan, Empati, dan Kesetaraan**

### ***Patient Assessment Model of Interpersonal Communication of Health Care Workers Based on Aspects of Openness, Empathy, and Equality***

**Harpeni Siswatibudi<sup>1</sup>, Shakira Earlyca Assyam<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta, Indonesia.

\*Email: harpeni@permataindonesia.ac.id

---

#### **Abstract**

*Interpersonal communication is a crucial aspect of healthcare services because it plays a role in building relationships between healthcare workers and patients. This study aims to analyze patient assessment models of healthcare workers' interpersonal communication based on aspects of openness, empathy, and equality. The study used a quantitative method with a descriptive design. The sample consisted of 55 patients receiving healthcare services at Sadewa Women's and Children's Hospital (RSKIA Sadewa). The results showed that patients' perceptions of healthcare workers' interpersonal communication were generally in the fairly good category at 65.5%. Based on each dimension, empathy achieved the highest percentage at 70.9%, followed by equality at 69.1%, positive attitude at 65.5%, supportive attitude at 63.6%, and openness at 52.7%. These findings indicate that patients assess healthcare workers as capable of demonstrating attention, respect, and positive interpersonal relationships throughout the service process. Openness, empathy, and equality are the main dimensions that shape patients' perceptions of healthcare workers' interpersonal communication. These three dimensions contribute to supporting patient-centered healthcare and can be used as a basis for developing an interpersonal communication evaluation model to improve the quality of healthcare services.*

**Keywords:** *interpersonal communication, patient perception, openness, empathy, equality, healthcare, patient-centered care.*

#### **Abstrak**

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena berperan dalam membangun hubungan antara petugas kesehatan dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berbasis aspek keterbukaan, empati, dan kesetaraan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 55 pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di RSKIA Sadewa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan secara umum berada pada kategori cukup baik sebesar 65,5%. Berdasarkan masing-masing dimensi, aspek empati memperoleh persentase tertinggi sebesar 70,9%, diikuti kesetaraan sebesar 69,1%, sikap positif sebesar 65,5%, sikap mendukung sebesar 63,6%, dan keterbukaan sebesar 52,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas kesehatan telah mampu menunjukkan perhatian, penghargaan, dan hubungan interpersonal yang positif selama

proses pelayanan. Keterbukaan, empati, dan kesetaraan merupakan dimensi utama yang membentuk persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan. Ketiga dimensi tersebut berkontribusi dalam mendukung pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) dan dapat digunakan sebagai dasar pengembangan model evaluasi komunikasi interpersonal dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** komunikasi interpersonal, persepsi pasien, keterbukaan, empati, kesetaraan, pelayanan kesehatan, *patient-centered care*.

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu komponen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan modern karena menjadi media utama yang menghubungkan tenaga kesehatan dengan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Dalam praktik pelayanan kesehatan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi medis, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun hubungan terapeutik, meningkatkan kepercayaan, memfasilitasi pengambilan keputusan bersama, serta mendukung keberhasilan proses perawatan. Berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berkontribusi secara langsung terhadap pengalaman pasien, kepuasan pelayanan, kepatuhan terhadap terapi, dan outcome kesehatan secara keseluruhan (Mushaandja *et al.*, 2023; Otte *et al.*, 2022; Silvernale *et al.*, 2020). Dalam paradigma *patient-centered care*, komunikasi interpersonal dipandang sebagai elemen inti yang menentukan keberhasilan hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Hubungan yang dibangun melalui komunikasi yang efektif memungkinkan pasien merasa dihargai, didengar, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kesehatannya. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan menurunkan tingkat kepatuhan pasien terhadap rekomendasi medis. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal tidak lagi dipahami sebagai keterampilan pelengkap, melainkan sebagai kompetensi profesional yang wajib dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan. Dalam

konteks pelayanan kesehatan yang semakin kompleks, kualitas komunikasi interpersonal menjadi indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan berbasis pasien.

Perkembangan konsep komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan menunjukkan pergeseran dari pendekatan yang berorientasi pada tenaga kesehatan menuju pendekatan yang berpusat pada pasien. Pergeseran ini menempatkan pasien sebagai subjek aktif yang memiliki hak untuk memperoleh informasi, menyampaikan kebutuhan, serta berpartisipasi dalam setiap keputusan yang berkaitan dengan kesehatannya. Literatur mengenai *patient-centered communication* menegaskan bahwa komunikasi yang efektif ditandai oleh keterbukaan informasi, kemampuan tenaga kesehatan menunjukkan empati, penghormatan terhadap nilai dan preferensi pasien, serta adanya kesetaraan dalam interaksi pelayanan (Chen, 2025; Ye *et al.*, 2025; Lubasch *et al.*, 2021). Dalam perspektif ini, keberhasilan komunikasi tidak hanya diukur dari sejauh mana informasi dapat disampaikan, tetapi juga dari kemampuan tenaga kesehatan membangun hubungan interpersonal yang bermakna. Keterbukaan memungkinkan pasien memahami kondisi kesehatannya secara komprehensif, empati membantu pasien merasa diperhatikan secara emosional, sedangkan kesetaraan menciptakan hubungan yang lebih adil dan partisipatif. Ketiga dimensi tersebut menjadi fondasi penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang manusiawi dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai komunikasi interpersonal tenaga kesehatan perlu diarahkan pada pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pasien menilai kualitas

komunikasi yang mereka terima selama proses pelayanan berlangsung.

Penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan menjadi isu penting dalam kajian mutu pelayanan kesehatan karena pasien merupakan pihak yang mengalami secara langsung proses interaksi pelayanan. Persepsi pasien mencerminkan pengalaman subjektif yang diperoleh selama menerima pelayanan dan sering kali menjadi indikator yang lebih sensitif dibandingkan indikator administratif maupun indikator klinis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas komunikasi berhubungan erat dengan kepuasan, kepercayaan, loyalitas, dan kepatuhan terhadap pengobatan (Okeny *et al.*, 2024; Hunt, 2020; Hirpa *et al.*, 2020; Mumau *et al.*, 2025). Ketika pasien menilai komunikasi tenaga kesehatan berlangsung secara terbuka, empatik, dan setara, mereka cenderung menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, komunikasi yang dianggap tertutup, tidak peduli terhadap kondisi emosional pasien, atau menunjukkan relasi yang terlalu hierarkis dapat menurunkan kualitas pengalaman pelayanan. Oleh karena itu, perspektif pasien menjadi sumber informasi yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran terhadap persepsi pasien tidak hanya memberikan gambaran mengenai kondisi komunikasi yang terjadi di lapangan, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

Di antara berbagai dimensi komunikasi interpersonal yang telah dikembangkan dalam literatur, keterbukaan, empati, dan kesetaraan merupakan tiga dimensi yang secara konsisten memperoleh perhatian karena memiliki hubungan yang kuat dengan berbagai outcome pelayanan kesehatan. Keterbukaan berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan transparan sehingga pasien dapat memahami kondisi kesehatan serta pilihan tindakan yang tersedia. Empati berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan memahami dan merespons kebutuhan emosional pasien secara tepat. Sementara itu,

kesetaraan merujuk pada kemampuan menciptakan hubungan yang menghormati martabat pasien sebagai individu yang memiliki hak dan suara dalam proses pelayanan kesehatan (Wemrell *et al.*, 2025; Kohler *et al.*, 2017; Wall *et al.*, 2023). Literatur menunjukkan bahwa keterbukaan informasi berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman pasien dan penguatan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Empati meningkatkan kenyamanan pasien dalam menyampaikan keluhan dan kekhawatiran yang mereka alami. Kesetaraan mendorong terciptanya partisipasi aktif pasien dalam proses pengambilan keputusan medis. Dengan demikian, ketiga dimensi tersebut tidak hanya berperan sebagai komponen komunikasi interpersonal, tetapi juga sebagai determinan penting dalam pembentukan pengalaman pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Meskipun hubungan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan kesehatan telah banyak diteliti, masih terdapat sejumlah kesenjangan penelitian yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien, kepatuhan pengobatan, atau kualitas pelayanan secara umum. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan korelasional yang bertujuan menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap outcome tertentu. Namun demikian, masih relatif terbatas penelitian yang secara khusus mengembangkan model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan menempatkan keterbukaan, empati, dan kesetaraan sebagai konstruk utama yang dinilai secara simultan dari perspektif pasien. Selain itu, sebagian besar studi lebih banyak dilakukan dalam konteks negara maju sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan karakteristik pelayanan kesehatan di negara berkembang yang memiliki keragaman budaya, tingkat literasi kesehatan yang berbeda, serta dinamika hubungan sosial yang lebih kompleks (Berdahl & Kirby, 2018; Young *et al.*, 2017; Reeves *et al.*, 2023). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang mampu mengintegrasikan ketiga dimensi komunikasi interpersonal tersebut ke dalam

suatu model penilaian yang berorientasi pada pengalaman pasien sebagai penerima layanan kesehatan.

Selain kesenjangan empiris, terdapat pula kesenjangan konseptual dalam literatur yang membahas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Banyak penelitian masih memandang dimensi komunikasi interpersonal secara terpisah sehingga belum menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antar dimensi tersebut dalam membentuk persepsi pasien. Keterbukaan sering dikaji sebagai aspek penyampaian informasi, empati diposisikan sebagai aspek emosional, sedangkan kesetaraan dipelajari dalam konteks hak pasien atau keadilan pelayanan. Padahal dalam praktik pelayanan kesehatan, ketiga aspek tersebut saling berinteraksi dan membentuk pengalaman komunikasi yang utuh bagi pasien. Seorang tenaga kesehatan mungkin mampu memberikan informasi secara lengkap, namun apabila penyampaian dilakukan tanpa empati atau tanpa menghargai posisi pasien sebagai mitra pelayanan, maka pengalaman komunikasi yang dirasakan pasien belum tentu positif. Sebaliknya, empati yang tinggi tanpa keterbukaan informasi yang memadai juga dapat mengurangi efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengintegrasikan ketiga dimensi tersebut dalam satu kerangka evaluasi yang sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) berupa pengembangan model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan yang berfokus pada tiga dimensi utama, yaitu keterbukaan, empati, dan kesetaraan. Kebaruan penelitian tidak hanya terletak pada pemilihan ketiga dimensi tersebut sebagai konstruk utama, tetapi juga pada upaya mengintegrasikan perspektif komunikasi interpersonal dengan pendekatan patient-centered care dan patient experience dalam satu kerangka konseptual yang utuh. Model yang dihasilkan diharapkan mampu memberikan instrumen evaluasi yang lebih relevan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan kontemporer yang menempatkan

pasien sebagai pusat pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan memperkuat pemahaman mengenai bagaimana pasien memaknai kualitas komunikasi yang mereka terima selama proses pelayanan. Dari sisi praktis, model ini dapat digunakan oleh rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya sebagai dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan secara lebih terarah dan berbasis bukti.

Berdasarkan uraian latar belakang, kajian teoritis, kesenjangan penelitian, dan kebaruan yang ditawarkan, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan pemahaman mengenai model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berbasis aspek keterbukaan, empati, dan kesetaraan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian komunikasi interpersonal di bidang kesehatan sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan dapat dibangun berdasarkan dimensi keterbukaan, empati, dan kesetaraan sebagai indikator utama kualitas komunikasi dalam pelayanan kesehatan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berdasarkan aspek keterbukaan, empati, dan kesetaraan tanpa melakukan pengujian hubungan sebab akibat antarvariabel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang objektif mengenai persepsi pasien terhadap kualitas komunikasi yang mereka terima selama proses pelayanan kesehatan. Penelitian dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi lokasi penelitian dengan fokus pada

pasien yang telah memperoleh pelayanan langsung dari petugas kesehatan. Desain deskriptif dipandang sesuai karena mampu menghasilkan gambaran empiris mengenai kondisi aktual komunikasi interpersonal petugas kesehatan dari sudut pandang pasien sebagai penerima layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi mutu pelayanan kesehatan khususnya pada aspek komunikasi interpersonal. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan identifikasi dimensi komunikasi yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan konsep komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan. Instrumen terdiri atas 30 butir pernyataan yang terbagi ke dalam tiga dimensi utama penelitian, yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), dan kesetaraan (equality). Setiap butir pernyataan dirancang untuk mengukur persepsi pasien terhadap perilaku komunikasi yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan selama proses pelayanan. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert dengan beberapa kategori respons yang mencerminkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen telah melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki koefisien korelasi yang memenuhi kriteria validitas sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha berada di atas batas minimum yang dipersyaratkan sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki kemampuan yang memadai dalam mengukur persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan.

Prosedur pengumpulan data dilakukan secara bertahap dan sistematis. Pada tahap awal, peneliti memperoleh izin penelitian dari institusi terkait serta melakukan koordinasi dengan pihak fasilitas pelayanan kesehatan. Setelah memperoleh persetujuan, peneliti melakukan identifikasi responden yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner kemudian diberikan kepada responden dalam

bentuk cetak maupun formulir daring untuk memudahkan proses pengumpulan data. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta tata cara pengisian instrumen. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden dengan pendampingan peneliti apabila diperlukan. Setelah seluruh kuesioner terkumpul, dilakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban untuk memastikan tidak terdapat data yang hilang atau tidak lengkap. Selanjutnya, data yang memenuhi syarat dilakukan proses editing, coding, entry data, dan tabulasi sebagai tahap awal sebelum dilakukan analisis statistik.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase setiap dimensi komunikasi interpersonal yang diteliti. Data yang telah diinput ke dalam perangkat lunak statistik dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat keterbukaan, empati, dan kesetaraan berdasarkan persepsi pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, dan narasi deskriptif sehingga memudahkan interpretasi hasil penelitian. Analisis univariat dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemetaan dan deskripsi fenomena tanpa menguji hubungan antarvariabel. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi dimensi komunikasi interpersonal yang memperoleh penilaian tinggi maupun dimensi yang masih memerlukan peningkatan. Seluruh hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berbasis aspek keterbukaan, empati, dan kesetaraan. Model tersebut diharapkan dapat menjadi instrumen evaluatif yang bermanfaat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pengalaman dan kebutuhan pasien.

### 3. HASIL

#### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Sadewa yang berlokasi di Babarsari TB XVI No. 13, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. RSKIA Sadewa merupakan pengembangan

dari Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Kesehatan Ibu dan Anak Semar yang berada di bawah pengelolaan PT Semar Bakti Husada Prima. Rumah sakit ini memperoleh izin operasional pada tahun 2009 dan mulai beroperasi secara resmi pada tahun 2010. Sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak, RSKIA Sadewa menyediakan berbagai layanan kesehatan yang berfokus pada pelayanan kebidanan, kandungan, kesehatan reproduksi, kesehatan anak, serta pelayanan penunjang lainnya.

**Deskripsi Responden Penelitian**

Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini sebanyak 59 orang. Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan data, ditemukan 4 kuesioner yang tidak memenuhi kriteria penelitian sehingga dikeluarkan dari proses analisis. Dengan demikian, jumlah responden yang dianalisis sebanyak 55 orang pasien. Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua metode, yaitu kuesioner cetak dan Google Form. Dari total 55 responden, sebanyak 46 responden mengisi kuesioner dalam bentuk cetak, sedangkan 9 responden mengisi melalui Google Form. Seluruh responden merupakan pasien yang telah memperoleh pelayanan kesehatan di RSKIA Sadewa dan memenuhi kriteria inklusi penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berdasarkan aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

**Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Keterbukaan**

Aspek keterbukaan menggambarkan persepsi pasien mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan transparan selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Distribusi frekuensi persepsi pasien berdasarkan aspek keterbukaan disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Berdasarkan Aspek Keterbukaan**

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	17	30,9
Cukup Baik	29	52,7
Kurang Baik	9	16,4
Jumlah	55	100,0

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa sebanyak 29 responden (52,7%) menilai komunikasi interpersonal petugas kesehatan dari aspek keterbukaan berada pada kategori cukup baik. Sebanyak 17 responden (30,9%) memberikan penilaian baik, sedangkan 9 responden (16,4%) memberikan penilaian kurang baik.

**Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Empati**

Aspek empati menggambarkan kemampuan petugas kesehatan dalam memahami kondisi, kebutuhan, dan perasaan pasien selama proses pelayanan kesehatan. Distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap aspek empati ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Berdasarkan Aspek Empati**

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	10	18,2
Cukup Baik	39	70,9
Kurang Baik	6	10,9
Jumlah	55	100,0

Data menunjukkan bahwa kategori cukup baik memperoleh frekuensi tertinggi yaitu sebanyak 39 responden (70,9%). Sebanyak 10 responden (18,2%) menilai aspek empati dalam kategori baik dan 6 responden (10,9%) menilai dalam kategori kurang baik.

**Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Sikap Mendukung**

Aspek sikap mendukung menggambarkan sejauh mana petugas kesehatan menunjukkan dukungan, perhatian, dan motivasi kepada pasien selama proses pelayanan. Distribusi hasil penelitian ditunjukkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Berdasarkan Aspek Sikap Mendukung**

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	12	21,8
Cukup Baik	35	63,6
Kurang Baik	8	14,5
Jumlah	55	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden (63,6%) memberikan penilaian cukup baik terhadap aspek sikap mendukung. Sebanyak

12 responden (21,8%) memberikan penilaian baik dan 8 responden (14,5%) memberikan penilaian kurang baik.

**Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Sikap Positif**

Aspek sikap positif menggambarkan perilaku petugas kesehatan yang menunjukkan keramahan, penghargaan, serta interaksi yang menyenangkan selama pelayanan kesehatan. Distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap aspek sikap positif dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Berdasarkan Aspek Sikap Positif**

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	12	21,8
Cukup Baik	36	65,5
Kurang Baik	7	12,7
Jumlah	55	100,0

Sebanyak 36 responden (65,5%) memberikan penilaian cukup baik terhadap sikap positif petugas kesehatan. Sebanyak 12 responden (21,8%) memberikan penilaian baik dan 7 responden (12,7%) memberikan penilaian kurang baik.

**Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Kesetaraan**

Aspek kesetaraan menggambarkan persepsi pasien mengenai perlakuan yang adil, penghormatan terhadap hak pasien, serta hubungan yang tidak diskriminatif antara petugas kesehatan dan pasien. Distribusi hasil penelitian ditampilkan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Berdasarkan Aspek Kesetaraan**

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	10	18,2
Cukup Baik	38	69,1
Kurang Baik	7	12,7
Jumlah	55	100,0

Data menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden (69,1%) memberikan penilaian cukup baik terhadap aspek kesetaraan. Sebanyak 10 responden (18,2%) memberikan penilaian baik dan 7 responden (12,7%) memberikan penilaian kurang baik.

**Hasil Penelitian Secara Keseluruhan**

Penilaian keseluruhan terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan diperoleh dari akumulasi seluruh dimensi yang diukur dalam penelitian. Distribusi frekuensi hasil penelitian secara umum disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Secara Keseluruhan**

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	11	20,0
Cukup Baik	36	65,5
Kurang Baik	8	14,5
Jumlah	55	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori cukup baik memperoleh frekuensi tertinggi dengan jumlah 36 responden (65,5%). Kategori baik dipilih oleh 11 responden (20,0%), sedangkan kategori kurang baik dipilih oleh 8 responden (14,5%).

**Ringkasan Hasil Antar Dimensi**

Untuk memberikan gambaran komparatif antar dimensi komunikasi interpersonal, persentase kategori cukup baik pada masing-masing aspek disajikan sebagai berikut:

Aspek Komunikasi Interpersonal	Persentase Cukup Baik (%)
Empati	70,9
Kesetaraan	69,1
Sikap Positif	65,5
Sikap Mendukung	63,6
Keterbukaan	52,7

Berdasarkan data tersebut, aspek empati memiliki persentase kategori cukup baik tertinggi yaitu 70,9%, diikuti oleh aspek kesetaraan sebesar 69,1%, aspek sikap positif sebesar 65,5%, aspek sikap mendukung sebesar 63,6%, dan aspek keterbukaan sebesar 52,7%. Seluruh hasil tersebut menunjukkan distribusi persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan pada masing-masing dimensi yang diukur dalam penelitian.

**4. PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berada pada kategori cukup baik dengan persentase 65,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai interaksi komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan telah mampu memenuhi harapan dasar pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Temuan tersebut menguatkan pandangan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komponen penting dalam pengalaman pelayanan pasien dan menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan kesehatan modern. Dalam perspektif patient-centered communication, kualitas komunikasi tidak hanya diukur dari

kemampuan menyampaikan informasi medis, tetapi juga dari kemampuan membangun hubungan interpersonal yang memberikan rasa aman, dihargai, dan dilibatkan kepada pasien (Chen, 2025; Ye *et al.*, 2025; Silvernale *et al.*, 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien tidak semata-mata menilai kompetensi teknis petugas kesehatan, melainkan juga menilai kualitas hubungan interpersonal yang terbangun selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mengintegrasikan dimensi klinis dan dimensi komunikasi secara seimbang. Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi instrumen strategis dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Temuan pertama menunjukkan bahwa aspek keterbukaan memperoleh kategori cukup baik dengan persentase 52,7%. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas kesehatan telah berupaya memberikan informasi yang cukup jelas, transparan, dan mudah dipahami selama proses pelayanan. Dalam literatur komunikasi interpersonal, keterbukaan merupakan fondasi utama dalam pembentukan hubungan yang sehat antara tenaga kesehatan dan pasien. Keterbukaan memungkinkan pasien memperoleh informasi yang memadai mengenai kondisi kesehatannya, prosedur pelayanan yang akan dijalani, serta alternatif tindakan yang tersedia. Mushaandja *et al.* (2023) menegaskan bahwa keterbukaan informasi merupakan bagian penting dari komunikasi interpersonal yang berkualitas karena berhubungan langsung dengan pembentukan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Temuan penelitian ini juga mendukung argumentasi Otte *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa transparansi informasi membantu pasien merasa lebih aman dan memiliki kontrol terhadap proses pengobatan yang dijalannya. Ketika pasien memahami informasi yang diberikan secara jelas, tingkat kecemasan dapat berkurang dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan

kesehatan cenderung meningkat. Meskipun demikian, capaian keterbukaan yang masih berada pada kategori cukup baik menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas komunikasi, khususnya dalam memastikan bahwa seluruh pasien memperoleh informasi secara komprehensif sesuai tingkat literasi kesehatan masing-masing. Oleh karena itu, keterbukaan tidak hanya berkaitan dengan jumlah informasi yang diberikan, tetapi juga kemampuan petugas kesehatan menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan karakteristik pasien. Temuan kedua memperlihatkan bahwa aspek empati memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya dengan persentase 70,9% pada kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien merasakan adanya perhatian, kepedulian, dan pemahaman yang diberikan petugas kesehatan selama proses pelayanan berlangsung. Dalam teori komunikasi interpersonal, empati dipandang sebagai kemampuan memahami pengalaman dan perasaan orang lain dari perspektif mereka sendiri. Empati memiliki posisi yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena pasien sering kali berada dalam kondisi rentan secara fisik maupun psikologis. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Kohler *et al.* (2017), Otte *et al.* (2022), dan Szamosi (2022) yang menunjukkan bahwa respons empatik dari tenaga kesehatan meningkatkan kualitas hubungan terapeutik dan memperkuat pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan. Empati memungkinkan pasien merasa didengar, diperhatikan, dan dihargai sebagai individu, bukan sekadar objek pelayanan medis. Ketika petugas kesehatan menunjukkan empati, pasien lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan maupun kekhawatiran yang dialaminya. Kondisi tersebut mempermudah proses pengkajian klinis sekaligus meningkatkan efektivitas komunikasi dua arah. Tingginya persepsi pasien terhadap empati dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi emosional komunikasi telah menjadi bagian penting dalam praktik pelayanan kesehatan yang diberikan petugas.

Selain berkontribusi terhadap pengalaman pasien, empati juga memiliki implikasi yang luas terhadap outcome pelayanan kesehatan. Literatur menunjukkan bahwa empati berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta peningkatan kualitas hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Silvernale *et al.*, 2020; Wemrell *et al.*, 2025). Temuan penelitian ini memperkuat pandangan tersebut karena aspek empati menjadi dimensi dengan penilaian paling tinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien lebih mudah mengingat dan menghargai perlakuan interpersonal yang menunjukkan perhatian dibandingkan aspek administratif pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh ketepatan informasi yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan merespons kebutuhan emosional pasien. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan perlu menempatkan pengembangan empati sebagai salah satu kompetensi inti yang harus dikuasai. Penguatan kapasitas empatik akan memberikan dampak positif tidak hanya terhadap kepuasan pasien tetapi juga terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa aspek kesetaraan memperoleh persentase 69,1% pada kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa memperoleh perlakuan yang adil dan dihormati selama menerima pelayanan kesehatan. Kesetaraan merupakan salah satu dimensi penting dalam komunikasi interpersonal karena mencerminkan adanya penghargaan terhadap martabat dan hak pasien sebagai individu yang memiliki posisi setara dalam interaksi pelayanan. Literatur mengenai equality in healthcare communication menegaskan bahwa hubungan yang terlalu hierarkis dapat menghambat keterlibatan pasien dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan (Williamson, 2010; Alyson *et al.*, 2023; Larnyo *et al.*, 2025). Sebaliknya, komunikasi yang mengedepankan

kesetaraan memungkinkan pasien lebih aktif menyampaikan kebutuhan, preferensi, dan pertimbangan yang dimilikinya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan telah mampu membangun hubungan yang relatif egaliter dengan pasien. Kondisi tersebut menjadi indikator positif karena pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien menuntut adanya penghormatan terhadap hak pasien untuk memperoleh informasi, menyampaikan pendapat, dan terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kesehatannya.

Hasil penelitian ini juga mendukung konsep patient-centered care yang menempatkan pasien sebagai mitra dalam proses pelayanan kesehatan. Menurut Ye *et al.* (2025) dan Chen (2025), hubungan yang setara antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu syarat utama keberhasilan implementasi patient-centered communication. Dalam model pelayanan tradisional, tenaga kesehatan sering diposisikan sebagai pihak yang dominan dalam menentukan keputusan pelayanan. Namun, perkembangan paradigma pelayanan kesehatan modern menekankan pentingnya shared decision making yang memungkinkan pasien berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan pelayanan. Temuan mengenai tingginya persepsi kesetaraan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi yang berlangsung telah mengarah pada pendekatan yang lebih partisipatif. Dengan demikian, kesetaraan tidak hanya berfungsi sebagai nilai etis dalam pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai mekanisme yang mendukung peningkatan kualitas komunikasi interpersonal dan pengalaman pasien.

Apabila ketiga dimensi utama penelitian dianalisis secara bersamaan, terlihat bahwa keterbukaan, empati, dan kesetaraan saling melengkapi dalam membentuk persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan. Temuan ini mendukung argumentasi teoritis yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan kombinasi antara dimensi informasional, emosional, dan relasional. Keterbukaan mewakili dimensi informasional yang berkaitan dengan

penyampaian informasi. Empati mewakili dimensi emosional yang berkaitan dengan perhatian dan pemahaman terhadap kondisi pasien. Kesetaraan mewakili dimensi relasional yang berkaitan dengan penghormatan terhadap posisi pasien dalam interaksi pelayanan. Ketiga dimensi tersebut bekerja secara simultan dalam membentuk pengalaman komunikasi yang dirasakan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat satu dimensi tunggal yang dapat menjelaskan kualitas komunikasi interpersonal secara utuh. Sebaliknya, kualitas komunikasi interpersonal terbentuk melalui integrasi berbagai dimensi yang saling mendukung satu sama lain.

Kontribusi teoritis utama penelitian ini terletak pada penguatan model penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berbasis keterbukaan, empati, dan kesetaraan. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien atau outcome klinis tertentu. Penelitian ini memperluas perspektif tersebut dengan menempatkan pasien sebagai evaluator utama kualitas komunikasi interpersonal yang mereka alami secara langsung. Model yang dihasilkan menunjukkan bahwa penilaian pasien dapat digunakan sebagai indikator yang valid untuk mengevaluasi kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur komunikasi kesehatan dengan mengintegrasikan teori komunikasi interpersonal, patient-centered care, dan patient experience ke dalam satu kerangka konseptual yang lebih komprehensif.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas kesehatan berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 65,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan telah mampu memenuhi harapan dasar pasien dalam proses pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak rumah sakit dan institusi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal petugas kesehatan melalui program pelatihan yang berfokus pada keterbukaan informasi, penguatan empati, dan penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan. Evaluasi berkala terhadap pengalaman pasien juga perlu dilakukan untuk memperoleh umpan balik yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan.

## 6. REFERENSI

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Amin, I. K. N. (2021). *Tingkat Pengetahuan, Persepsi, dan Sikap Masyarakat terhadap Kehalalan Obat di Kabupaten Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
- Badriyah, L., Zubaidah, & Marhayati, N. (2019). Empati Guru dalam Proses Belajar Mengajar. *International Seminar on Islamic Studies*, 1, 263–269.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design. In *SAGE University*.
- Evitaningrum, A. (2024). *Analisis Kelengkapan Pengisian Ringkasan Masukdan Keluar Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah*. Polteknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta.
- Fitri, D. Z. (2020). Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. In *uinsu*

- (Vol. 20). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Hakim, F. B., Yunita, P. E., Supriyadi, D., Isbaya, I., & Ramly, A. T. (2021). Persepsi, Pengambilan Keputusan, Konsep diri dan Value. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 1(3), 155–165.
- Haq, R. A., Lukmantoro, T., & Sunarto. (2023). Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Interaksi Online*, 11(12), 179–190.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiauwaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In H. Abadi (Ed.), *CV. Pustaka Ilmu* (Vol. 5, Issue 1).
- Irawan, S. (2017). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa. *Scholaria : Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 7(1), 39.
- Mallat, A., Vrontis, D., & Thrassou, A. (2021). Patient satisfaction in the context of public–private partnerships. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(6), 1395–1422.
- Maryam, E. wardati, & Paryontri, R. A. (2020). *Buku Ajar PSIKOLOGI KOMUNIKASI* (D. Nastiti (ed.)). UMSIDA Press Anggota IKAPI No. 218/Anggota Luar Biasa/JTI/2019 Anggota APPTI No. 002 018 1 09 2017.
- Mohammed, A. W., & Adea, M. K. (2022). Effect of nurses interpersonal communication skills on quality of care in hospitals. *International Journal of Health Sciences*, 6(April), 6947–6962.
- Nurrachmah, S. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 265–275.
- Pradipta, E. P. D. A. (2020). *Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Dengan Gangguan Jiwa*. Universitas Semarang.
- Rauf, R. A. (2023). Faktor yang Berhubungan dengan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dengan Pasien di Puskesmas Moncobalang Kabupaten Gowa. In *Nucl. Phys.* (Vol. 13, Issue 1). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- RSKIA Sadewa. (2022). *Profil*. <https://www.rskiasadewa.co.id/profil>
- Sugiyono. (2010). *Statistik untuk penelitian* (pp. 368–369). Alfabeta.
- Tamara, P. V. (2017). *Gambaran Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS tentang komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan di Puskesmas Cinangka Serang Banten* (Vol. 11, Issue 1). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Undang-Undang 1 (2023).
- Wijaya, K. A., Adiningsih, L. Y., & Punarbawa, I. B. W. (2022). Pembangunan Sistem Informasi Pengelolaan Data Pasien Pada Praktik Dokter Umum Berbasis Desktop. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 14.