**MEDIC NUTRICIA**
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

*Vol. 23 No 3 Tahun 2026*
*Cahaya Ilmu Bangsa*

# HUBUNGAN KOMUNIKASI BERBASIS BUDAYA PELAYANAN DENGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD BUNG KARNO SURAKARTA

**Fatika Anisa Fitri[1*], Puguh Ika Listyorini[2], Anton Susanto[3]**
[12]Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

E-mail: fatika.fitri04@gmail.com

***Abstract***

*Service culture-based communication is an interaction process between healthcare workers and patients based on organizational values, norms, attitudes, and behaviors that support patient-oriented healthcare services. The implementation of service culture-based communication is expected to improve patients' perceptions of service quality during healthcare delivery. This study aimed to analyze the relationship between service culture-based communication and perceived service quality in the Outpatient Installation of RSUD Bung Karno Surakarta.*

*This study employed a quantitative analytical method with an associative approach and a cross-sectional design. The study involved 384 outpatients selected using an quota sampling technique. Data were collected using validated Likert-scale questionnaires and analyzed through univariate analysis followed by the Spearman Rank correlation test at a significance level of 0.05.*

*The results showed that service culture-based communication was categorized as very high with a mean score of 3.44, while perceived service quality was also categorized as very high with a mean score of 3.43. Spearman Rank analysis demonstrated a significant positive relationship between service culture-based communication and perceived service quality (p=0.0001; r=0.728).*

*This study concludes that better implementation of service culture-based communication is associated with better patient perceptions of service quality. Therefore, hospitals are expected to continuously strengthen service culture through effective communication that is respectful, empathetic, clear, and patient-oriented.*

***Keywords: Service Culture-Based Communication, Perception of Service Quality***

**Abstrak**

Komunikasi berbasis budaya pelayanan merupakan proses interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang berlandaskan nilai, norma, sikap, dan perilaku organisasi dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Penerapan komunikasi berbasis budaya pelayanan diharapkan mampu

**Article history**
Received : Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

**Copyright : Author**
**Publish by : Nutricia**

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan asosiatif dan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan RSUD Bung Karno Surakarta dengan jumlah sampel sebanyak 384 responden yang dipilih menggunakan teknik *kuota sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan dilanjutkan dengan uji korelasi *Spearman Rank* pada tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berbasis budaya pelayanan berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 3,44. Persepsi mutu pelayanan juga berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 3,43. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan (p=0,0001; r=0,728).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi berbasis budaya pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi mutu pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Surakarta. Semakin baik komunikasi berbasis budaya pelayanan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan, semakin baik pula persepsi mutu pelayanan yang dirasakan pasien.

**Kata Kunci: Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan, Persepsi Mutu Pelayanan**

## PENDAHULUAN

Persepsi mutu pelayanan merupakan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung. Persepsi tersebut terbentuk dari pengalaman pasien ketika berinteraksi dengan tenaga kesehatan, baik pada aspek teknis maupun nonteknis pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, persepsi mutu menjadi indikator penting karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima (Vrahara & Jamil, 2021). Penilaian tersebut mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan *(SERVQUAL)*, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan dari sudut pandang pasien (Parasuraman et al., 1988)

Salah satu faktor yang memengaruhi persepsi mutu pelayanan adalah komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif mampu membangun hubungan saling percaya, meningkatkan pemahaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan, serta mengurangi terjadinya kesalahpahaman selama proses pelayanan. Sebaliknya, komunikasi yang

kurang jelas, kurang empatik, dan tidak melibatkan pasien dalam proses pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan (Fatih et al., 2025). Dalam organisasi pelayanan kesehatan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga mencerminkan budaya pelayanan yang diterapkan oleh rumah sakit. Budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien mendorong tenaga kesehatan untuk berkomunikasi secara terbuka, empatik, menghargai pasien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien sehingga mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan (Umam & Purnomo, 2024).

Permasalahan kualitas komunikasi dalam pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Survei *Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (CAHPS) menunjukkan bahwa indikator komunikasi penyedia layanan memperoleh skor sebesar 85%, sedangkan indikator akses terhadap pelayanan hanya mencapai 65% (AHRQ, 2022). Di Indonesia, hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit sebesar 82,7%, masih berada di bawah target nasional sebesar 90%. Selain itu, pelayanan petugas dalam menangani pengaduan dengan cepat hanya mencapai 77%, sedangkan kecepatan petugas dalam memberikan respons sebesar 79% (Mahadzir et al., 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian Fanny et al., (2022), menunjukkan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Hermanto & Purwanti, (2020), juga melaporkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Hasil serupa dilaporkan oleh Rangkuti R. et al., (2024), yang menyatakan bahwa komunikasi efektif berdasarkan prinsip *Respect, Empathy, Audible, Clarity,* dan *Humble (REACH)* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada komunikasi efektif maupun komunikasi interpersonal serta menggunakan kepuasan pasien atau mutu pelayanan sebagai luaran penelitian. Kajian yang mengintegrasikan komunikasi sebagai implementasi budaya pelayanan dan menghubungkannya dengan persepsi mutu pelayanan masih terbatas. Padahal, komunikasi yang berlandaskan budaya pelayanan tidak hanya menekankan efektivitas penyampaian informasi, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai organisasi, seperti empati, penghargaan, keterbukaan, dan orientasi pada pasien. Oleh karena

itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Bung Karno Surakarta, jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama tahun 2025 mencapai 88.733 kunjungan sehingga interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien berlangsung cukup intensif. Penelusuran terhadap *Google Review* RSUD Bung Karno Surakarta tahun 2025 juga menunjukkan masih adanya keluhan pasien terkait petugas yang kurang ramah, kurang komunikatif, koordinasi antarpetugas yang belum optimal, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta ketidaksesuaian jadwal dokter. Meskipun *Google Review* bukan merupakan instrumen baku dalam penilaian mutu pelayanan rumah sakit, temuan tersebut memberikan gambaran bahwa komunikasi selama proses pelayanan masih menjadi salah satu aspek yang memengaruhi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi berbasis budaya pelayanan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta telah diterapkan dengan baik, namun masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas komunikasi petugas selama proses pelayanan, seperti kurangnya kejelasan informasi, empati, dan koordinasi antarpetugas yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Hubungan Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan dengan Persepsi Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta" sebagai dasar dalam upaya penguatan budaya pelayanan melalui peningkatan kualitas komunikasi yang berorientasi pada pasien guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan asosiatif menggunakan desain *cross-sectional*. Desain ini dipilih karena pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang sama untuk menganalisis hubungan komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Jumlah sampel sebanyak 384 responden ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui. Sampel dipilih menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode kuota sampling hingga jumlah responden yang ditentukan terpenuhi. Variabel independen penelitian adalah komunikasi berbasis budaya pelayanan yang diukur berdasarkan indikator *Respect, Empathy, Audible, Clarity,* dan *Humble (REACH),* sedangkan variabel dependen

**MEDIC NUTRICIA**
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
*Vol. 23 No 3 Tahun 2026*
*Cahaya Ilmu Bangsa*

adalah persepsi mutu pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.*

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner skala *Likert* yang diberikan kepada responden sesuai kriteria penelitian. Instrumen penelitian telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data. Data dianalisis menggunakan SPSS melalui analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* untuk mengetahui hubungan komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 384 pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 223 responden (58,1%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 161 responden (41,9%). Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun sebanyak 172 responden (44,8%), sedangkan kelompok usia lebih dari 55 tahun merupakan jumlah paling sedikit yaitu 3 responden (0,8%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 224 responden (58,3%), diikuti pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 94 responden (24,5%), D3 sebanyak 41 responden (10,7%), dan SMP sebanyak 25 responden (6,5%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pasien usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah, sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian terhadap komunikasi berbasis budaya pelayanan dan persepsi mutu pelayanan berdasarkan pengalaman mereka selama memperoleh pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta.

### B. Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta

Distribusi Frekuensi Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan

| No. | Aspek | Alternatif Jawaban | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | S | SS | MEAN |
| ***Respect*** | | | | | | |
| 1. | Melayani dengan sopan dan ramah. | 0 | 4 | 227 | 153 | 3,38 |
| 2. | Memperlakukan dengan adil. | 2 | 3 | 199 | 180 | 3,45 |
| 3. | Mengahrgai ketika berkomunikasi. | 0 | 2 | 195 | 187 | 3,57 |
| 4. | Menunjukan sikap tubuh yang penuh perhatian. | 0 | 6 | 213 | 165 | 3,41 |
| ***Empathy*** | | | | | | |
| 5. | Mendengarkan keluhan dengan baik. | 0 | 3 | 183 | 198 | 3,50 |

**MEDIC NUTRICIA**
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
*Vol. 23 No 3 Tahun 2026*
*Cahaya Ilmu Bangsa*

| No. | Aspek | Alternatif Jawaban | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | S | SS | MEAN |
| 6. | Memahami kondisi atau masalah kesehatan yang dialami pasien. | 0 | 6 | 202 | 176 | 3,44 |
| 7. | Menunjukkan kepedulian terhadap keluhan pasien. | 0 | 5 | 194 | 185 | 3,46 |
| 8. | Bersikap sabar dalam menghadapi pasien. | 0 | 5 | 223 | 156 | 3,39 |
| ***Audible*** | | | | | | |
| 9. | Menyampaikan informasi dengan suara yang jelas. | 0 | 3 | 201 | 180 | 3,46 |
| 10. | Menggunakan bahasa yang mudah dipahami ketika. | 0 | 5 | 195 | 184 | 3,46 |
| 11. | Memberikan kesempatan pasien untuk bertanya atau memberikan tanggapan. | 0 | 2 | 184 | 198 | 3,51 |
| 12. | Menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pasien. | 0 | 2 | 219 | 163 | 3,41 |
| ***Clarity*** | | | | | | |
| 13. | Memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang diterima. | 0 | 4 | 211 | 169 | 3,42 |
| 14. | Menyampaikan informasi secara terbuka kepada pasien. | 0 | 3 | 214 | 167 | 3,42 |
| 15. | Penjelasan yang diberikan tidak menimbulkan kebingungan. | 0 | 8 | 214 | 162 | 3,40 |
| 16. | Memberikan informasi yang lengkap. | 0 | 7 | 226 | 151 | 3,37 |
| ***Humble*** | | | | | | |
| 17. | Bersikap ramah dan tidak sombong kepada pasien. | 1 | 4 | 206 | 173 | 3,43 |
| 18. | Mendengarkan pertanyaan atau keluahan pasien. | 0 | 2 | 209 | 173 | 3,44 |
| 19. | Melayani dengan sikap rendah hati | 0 | 2 | 212 | 170 | 3,43 |
| 20. | Bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan. | 0 | 4 | 206 | 174 | 3,44 |
| **Mean Total** | | | | | | **3,44** |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berbasis budaya pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta memperoleh nilai rata-rata *(mean)* sebesar 3,44 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Seluruh dimensi komunikasi memperoleh kategori sangat tinggi, dengan nilai tertinggi pada dimensi *Respect* (*mean* = 3,57) dan nilai terendah pada dimensi *Clarity* (*mean* = 3,37). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai komunikasi yang dilakukan petugas telah mencerminkan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien, meskipun penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan masih perlu terus ditingkatkan agar lebih jelas dan mudah dipahami.

Komunikasi berbasis budaya pelayanan merupakan proses interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang didasarkan pada nilai dan budaya organisasi untuk mewujudkan

pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pasien (Sharkiya, 2023). Dalam penelitian ini, komunikasi diukur berdasarkan prinsip REACH, yaitu *Respect, Empathy, Audible, Clarity,* dan *Humble*. Tingginya nilai pada dimensi *Respect* menunjukkan bahwa sikap saling menghargai telah menjadi bagian dari interaksi antara petugas dan pasien, sedangkan nilai *Clarity* yang relatif lebih rendah mengindikasikan perlunya peningkatan dalam penyampaian informasi agar komunikasi berlangsung lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rangkuti R. et al., (2024), yang menyatakan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut juga didukung oleh Ilhami et al., (2024), yang menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu memperkuat budaya pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta Ariyanti et al., (2025), yang menyatakan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Persamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi berbasis budaya pelayanan telah diterapkan dengan sangat baik di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Namun demikian, aspek *Clarity* masih perlu menjadi perhatian melalui penyampaian informasi yang lebih lengkap, jelas, dan mudah dipahami sehingga komunikasi antara petugas dan pasien semakin efektif serta mampu mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

## C. Persepsi Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan

| No. | Aspek | Alternatif Jawaban | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | S | SS | MEAN |
| ***Reliability*** | | | | | | |
| 1. | Memberikan pelayanan secara profesional. | 0 | 2 | 218 | 163 | 3,41 |
| 2. | Memberikan pelayanan cepat waktu. | 0 | 10 | 214 | 160 | 3,39 |
| 3. | Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. | 0 | 2 | 235 | 147 | 3,37 |
| 4. | Memberikan pelayanan tidak berbelit-belit. | 0 | 8 | 208 | 168 | 3,46 |
| ***Assurance*** | | | | | | |
| 5. | Memiliki pengetahuan yang baik. | 0 | 0 | 211 | 173 | 3,45 |
| 6. | Memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang diberikan. | 0 | 4 | 209 | 171 | 3,43 |
| 7. | Pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.. | 0 | 4 | 216 | 164 | 3,41 |

**MEDIC NUTRICIA**
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
*Vol. 23 No 3 Tahun 2026*
*Cahaya Ilmu Bangsa*

| No. | Aspek | Alternatif Jawaban | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | S | SS | MEAN |
| 8. | Memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa percaya pasien. | 0 | 7 | 217 | 160 | 3,39 |
| ***Tangible*** | | | | | | |
| 9. | Ruang tunggu pada rawat jalan dalam kondisi bersih dan rapi. | 0 | 3 | 208 | 173 | 3,48 |
| 10. | Ruang pemeriksaan pasien dalam kondisi bersih dan nyaman. | 0 | 1 | 183 | 200 | 3,51 |
| 11. | Fasilitas tersedia dengan baik. | 0 | 4 | 206 | 174 | 3,44 |
| 12. | Petugas berpenampilan rapi. | 0 | 1 | 213 | 170 | 3,40 |
| ***Empathy*** | | | | | | |
| 13. | Memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. | 0 | 2 | 217 | 165 | 3,42 |
| 14. | Bersikap ramah dan sopan. | 0 | 6 | 186 | 192 | 3,48 |
| 15. | Mendengarkan pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik. | 1 | 2 | 208 | 174 | 3,44 |
| 16. | Mudah dihubungi ketika pasien membutuhkan bantuan atau informasi pelayanan. | 0 | 6 | 218 | 160 | 3,40 |
| ***Responsiveness*** | | | | | | |
| 17. | Sigap dalam merespon kebutuhan pasien. | 0 | 3 | 203 | 178 | 3,45 |
| 18. | Cepat membantu pasien ketika membutuhkan bantuan. | 0 | 2 | 225 | 157 | 3,40 |
| 19. | Cepat menanggapi pertanyaan pasien. | 0 | 0 | 219 | 165 | 3,42 |
| 20. | Cepat menangani keluhan pasien. | 0 | 4 | 205 | 175 | 3,44 |
| **Mean Total** | | | | | | **3,43** |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta memperoleh nilai rata-rata *(mean)* sebesar 3,43 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Seluruh dimensi mutu pelayanan memperoleh kategori sangat tinggi, dengan nilai tertinggi pada dimensi *Tangibles* (*mean* = 3,51) dan nilai terendah pada dimensi *Reliability* (*mean* = 3,37). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai mutu pelayanan rumah sakit telah memenuhi harapan mereka, meskipun aspek kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien masih perlu terus ditingkatkan.

Persepsi mutu pelayanan merupakan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima berdasarkan pengalaman selama memperoleh pelayanan kesehatan (Darmawan et al., 2019). Dalam penelitian ini, persepsi mutu pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* (Pertama et al., 2025). Tingginya penilaian pada dimensi *Tangibles* menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana rumah sakit telah memberikan kenyamanan bagi pasien, sedangkan nilai Reliability yang relatif lebih rendah mengindikasikan perlunya peningkatan konsistensi pelayanan agar semakin sesuai dengan

kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hermanto & Purwanti, (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini juga didukung oleh Ariyanti et al., (2025), yang menjelaskan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, serta Lestari et al., (2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien. Persamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta telah berada pada kategori sangat tinggi. Namun demikian, dimensi *Reliability* masih perlu ditingkatkan melalui pemberian pelayanan yang lebih konsisten dan sesuai dengan kebutuhan setiap pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat mempertahankan persepsi positif pasien sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

**D. Hubungan Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan Dengan Persepsi Mutu Pelayanan**

Hasil Uji Spearman Rank

| | | | Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan | Persepsi Mutu Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| Spearman's rho | Komunikasi Berbasis Budaya Pelayanan | Koefisiensi Korelasi | 1,000 | ,728** |
| | | Signifikasi | | ,0001 |
| | | Jumlah Responden | 384 | 384 |
| | Persepsi Mutu Pelayanan | Koefiseinsi Korelasi | ,728** | 1,000 |
| | | Signifikasi | ,0001 | |
| | | Jumlah Responden | 384 | 384 |

Hasil uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,0001 ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,728. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, positif, dan kuat antara komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi berbasis budaya pelayanan yang diterapkan oleh petugas kesehatan, maka semakin baik pula persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Komunikasi berbasis budaya pelayanan merupakan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang mengedepankan prinsip REACH, yaitu *Respect, Empathy, Audible, Clarity,* dan *Humble* (Kinanti, 2023). Penerapan prinsip tersebut mendorong terbangunnya hubungan yang saling menghargai, penyampaian informasi yang jelas, serta sikap empati yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pasien dan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rangkuti R. et al., (2024), yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini juga didukung oleh Hermanto & Purwanti, (2020), yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit, serta Fanny et al., (2022), yang menjelaskan bahwa komunikasi efektif mampu meningkatkan pemahaman, kenyamanan, dan kepercayaan pasien selama menerima pelayanan. Selain itu, Ariyanti et al., (2025), menyatakan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi berbasis budaya pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi mutu pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Oleh karena itu, penerapan budaya komunikasi yang berlandaskan prinsip REACH perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, terutama pada aspek *Clarity* dalam penyampaian informasi kepada pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan pasien, meningkatkan pengalaman pelayanan, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi berbasis budaya pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta berada pada kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa komunikasi yang diterapkan oleh tenaga kesehatan telah mencerminkan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien. Persepsi mutu pelayanan pasien juga berada pada kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan telah dinilai sangat baik oleh pasien. Hasil uji korelasi *Spearman Rank* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, positif, dan kuat antara komunikasi berbasis budaya pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan, dengan nilai signifikansi 0,0001 ($p<0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,728. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi berbasis

budaya pelayanan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan, maka semakin baik pula persepsi mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini memperkuat bukti bahwa komunikasi yang berlandaskan prinsip REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity,* dan *Humble*) merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk persepsi mutu pelayanan pasien.

Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan komunikasi berbasis budaya pelayanan melalui pembinaan, pelatihan, serta evaluasi komunikasi secara berkala, khususnya pada aspek *Clarity* agar penyampaian informasi kepada pasien lebih lengkap, jelas, dan mudah dipahami. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit, khususnya dalam kajian komunikasi berbasis budaya pelayanan dan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian, melibatkan jumlah responden yang lebih besar, serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi persepsi mutu pelayanan, seperti kepuasan pasien, budaya organisasi, atau pengalaman pasien, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

AHRQ. (2022). *CAHPS Clinician & Group Survey*.

Ariyanti, Y., Listyorini, P. I., & Susanto, A. (2025). Pengaruh Penerapan Keselamatan Pasien terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali.

Darmawan, D., Fatmawati, T., Senzaki, N. N. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang 2008.

Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X.

Fatih, M., Fauzi, N., Norman, E., Islam, U., & Bangsa, B. (2025). *Effective Communication in Building Healthy and Productive Relationships*.

Hermanto, & Purwanti, A. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Mutu Pelayanan.

Ilhami, Fajri, A., Maharani, A. D., Asihani, Yudistira, A. (2024). Pemetaan Konsep Pelayanan, Sebuah Tinjauan Literatur Pelayanan Prima, dan Kepuasan Pelanggan: Tinjauan Literatur.

Kinanti, F. D. (2023). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achamd Provinsi Riau.

Lestari, P., Susanto, A., & Listyorini, P. I. (2024). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.

Mahadzir, Z. A., Hidayat, M., & Sari, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen.

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

Pertama, R., Djano, N. A. R., & Dewi, E. P. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.

Rangkuti R., Taringan M., & Rachelia H. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan.

Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review.

Umam, M. K., & Purnomo, M. S. (2024). Peran Manajemen Dalam Membangun Budaya Organisasi Yang Kuat Melalui Kepribadian dan Nilai.

Vrahara, S. W., & Jamil, A. (2021). European Modern Studies Journal.