

Hubungan Budaya Organisasi dan Komunikasi Efektif dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Pasien di RS Rembang

Correlation between Organizational Culture and Effective Communication with the Quality of Nursing Care Services for Patients at Rembang Hospital

Ektina Wijarning Dalu^{1*}, Sri Siska Mardiana¹, Tri Suwanto¹, Sukarmin¹

¹Prodi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus, Jawa Tengah, Indonesia.

Kata Kunci :

Komunikasi efektif, budaya organisasi, kualitas pelayanan keperawatan.

ABSTRAK

Pendahuluan: Kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu penentu utama mutu pelayanan kesehatan, disini ada interaksi langsung perawat dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi efektif dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan keperawatan pasien di rumah sakit. **Metode:** Desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel 104 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan uji Fisher's Exact dan Odds Ratio (OR). **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang baik (93,2%). Perawat dengan komunikasi efektif baik memiliki kualitas pelayanan baik sebesar 97,5%, dengan $p = 0,008$ dan $OR = 9,63$. Pada variabel budaya organisasi, perawat dengan budaya organisasi baik memiliki kualitas pelayanan baik sebesar 97,4%, dengan $p = 0,012$ dan $OR = 8,52$. **Kesimpulan:** Komunikasi efektif dan budaya organisasi perawat berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan keperawatan, dimana peningkatan keduanya akan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Keyword:

Effective Communication, Organizational Culture, Nursing Care Qualit.

ABSTRACT

Introduction: The quality of nursing care is one of the key determinants of the quality of health care, as it involves direct interaction between nurses and patients. This study aims to analyze the relationship between effective communication and organizational culture and the quality of nursing care provided to patients in hospitals. **Methods:** A quantitative, cross-sectional study was conducted with a sample of 104 respondents. Data were collected using a questionnaire and analyzed using Fisher's Exact test and Odds Ratio (OR). **Results:** The study showed that the majority of respondents received good-quality nursing care (93.2%). Nurses with good effective communication provided good-quality care 97.5% of the time, with $p = 0.008$ and $OR = 9.63$. Regarding the organizational culture variable, nurses with a positive organizational culture provided high-quality care at a rate of 97.4%, with $p = 0.012$ and $OR = 8.52$. **Conclusion:** Effective communication and nurses' organizational culture are significantly associated with the quality of nursing care; improving both will enhance the quality of care provided to patients.

Copyright © 2026 JKBD
Allrights reserved

Corresponding Author:

Ektina Wijarning Dalu
Email: ektinawd@gmail.com

Article history

Received date : 18 Juni 2026
Revised date : 2 Juli 2026
Accepted date : 16 Juli 2026

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu pertimbangan utama pasien dan keluarga dalam memilih rumah sakit. Oleh karena itu, mutu pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat dalam memberikan asuhan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Mubashra, 2017). Penelitian yang dilakukan Widiastuti et al. (2024) tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSIJ Cempaka Putih menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan masih kurang baik, yaitu sebesar 51,6%, dibandingkan dengan yang menilai baik sebesar 48,4%. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara optimal.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Puspitasari & Arwani (2024) menemukan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar berada pada kategori cukup pada hampir seluruh indikator. Indikator bukti fisik didominasi kategori cukup (48,8%), kehandalan (41,0%), daya tanggap (59,4%), jaminan (50,2%), dan empati (49,8%). Namun, masih ditemukan proporsi yang cukup besar pada kategori kurang, terutama pada aspek empati (32,8%) dan kehandalan (30,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan belum optimal dan masih perlu peningkatan, khususnya dalam aspek empati dan kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Mutu pelayanan keperawatan yang buruk dapat memengaruhi berbagai kondisi yang serius di rumah sakit. Berbagai hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang tidak baik berdampak pada : penurunan kepuasan pasien, kepercayaan dan kepatuhan pasien yang rendah, menurunnya keamanan pasien (*patient safety*), citra dan reputasi institusi dan penurunan kesembuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain Ilyas Idris dan Anggriani Husain mengkaji tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo yang melibatkan 92 responden menunjukkan bahwa secara parsial, pemakai jasa pelayanan kesehatan

memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 54,9%, sedangkan penyelenggara pelayanan kesehatan berpengaruh sebesar 38,5% terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 83,2% terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan kepuasan pasien (Idris & Husain, 2023).

Penelitian lain di Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari Cimahi yang melibatkan 104 responden, ditemukan mutu pelayanan keperawatan berdampak pada penurunan kepuasan pasien ($p = 0,007$), sehingga kedua faktor tersebut menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit (Pujiastuti et al., 2020). Penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien BPJS rawat jalan menunjukkan bahwa penurunan jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang belum optimal dan rendahnya tingkat kepercayaan pasien. Penelitian ini melibatkan 293 responden dengan hasil uji statistik menunjukkan nilai p -value 0,000 ($<0,05$) (Ningsih et al., 2024).

Berbagai faktor diduga mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan antara lain budaya organisasi dan komunikasi efektif (Aeni et al., 2025). Penelitian Nurhuda (2025) dengan judul “Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu”. Yang melibatkan 75 orang menunjukkan lima variabel—kesadaran diri ($p=0,01$), keagresifan ($p=0,01$), kepribadian ($p=0,02$), performa ($p=0,02$), dan orientasi tim ($p=0,01$) memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan, karena nilai p masing-masing lebih kecil dari 0,05. Budaya organisasi yang positif seperti adanya kerjasama tim, komunikasi yang baik, kepemimpinan yang suportif, serta komitmen terhadap kualitas akan mendorong perawat bekerja secara profesional, disiplin, dan bertanggung jawab. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan, seperti pelayanan yang lebih responsif, empatik, aman, dan berorientasi pada pasien (Rumadaul et al., 2025).

Selain adanya budaya organisasi, perawat harus mempunyai keterampilan

komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan keperawatan. Komunikasi efektif sangat penting untuk mutu pelayanan keperawatan karena membangun kepercayaan, memastikan pasien dipahami sepenuhnya, dan meminimalkan kesalahan medis. Perawat harus menerapkan komunikasi verbal dan nonverbal yang jelas, mendengarkan dengan empati dan aktif, serta menyesuaikan pendekatan dengan kebutuhan pasien untuk mencapai kepuasan dan mutu pelayanan yang lebih baik. Melalui komunikasi efektif yang dilakukan tenaga kesehatan baik ketepatan waktu, keakuratan, kelengkapan, kejelasan serta pemahaman dari penerima dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi (Kurniawati, 2017).

Penelitian yang dilakukan di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang dengan 40 responden menunjukkan uji hubungan $p = 0,000$ ($<0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian lain oleh Mamesah (2020) juga menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan ($p=0,001$).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di unit pelayanan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. Sampel penelitian berjumlah 104 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai kriteria antara lain : adapun kriteria inklusi sebagai berikut

- Perawat yang bekerja di ruang perawatan kelas III RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
- Perawat yang berstatus sebagai perawat pelaksana.
- Perawat yang telah bekerja minimal 6 bulan, sehingga dianggap telah memahami budaya organisasi dan pola komunikasi di tempat kerja.

- Perawat yang aktif bertugas pada saat penelitian berlangsung.
- Perawat yang bersedia menjadi responden dan telah menandatangani lembar persetujuan menjadi responden (informed consent).
- Perawat yang dapat mengisi kuesioner dengan lengkap dan benar. inklusi yang telah ditentukan.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, yaitu kuesioner budaya organisasi, komunikasi efektif, dan mutu pelayanan keperawatan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden secara langsung. Analisis data univariat dilakukan menggunakan distribusi frekuensi dan prosentase serta sebagai menggunakan mean, median, modus, minimal-maksimal. Analisis bivariat menggunakan uji statistic Fisher's Exact Test untuk mengetahui hubungan antar variabel. Selain itu, digunakan juga perhitungan Odds Ratio (OR).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan gambaran karakteristik responden yang berjumlah 104 responden, serta distribusi variabel budaya organisasi dan komunikasi efektif terhadap mutu pelayanan keperawatan sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Responden (n = 104)	
	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	47,1
Wanita	55	52,9
Pendidikan		
D3 Keperawatan	54	51,9
Profesi Ners	50	48,1
Usia		
Mean	37,68	
SD	7,355	
Minimal-maksimal	25–50	
Lama Kerja		
Mean	16,75	
SD	7,338	
Minimal-maksimal	5–30	

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (52,9%), sedangkan laki-laki sebanyak 49 orang (47,1%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan D3 Keperawatan yaitu sebanyak 54 orang (51,9%), dan sisanya berpendidikan profesi Ners sebanyak 50 orang (48,1%).

Rata-rata usia responden adalah 37,68 tahun dengan standar deviasi 7,355, serta rentang usia antara 25 hingga 50 tahun, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif. Selain itu, lama kerja responden memiliki rata-rata 16,75 tahun dengan standar deviasi 7,338 dan rentang antara 5 hingga 30 tahun, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja yang cukup lama.

Tabel 2. Korelasi Budaya Organisasi dan Komunikasi Efektif dengan Mutu Pelayanan Keperawatan

Variabel	Kategori	Kualitas Pelayanan		OR	p-value
		Baik n (%)	Kurang n (%)		
Budaya Organisasi	Baik	75 (97,4%)	2 (2,6%)	8,52	0,012
	Kurang	22 (81,5%)	5 (18,5%)		
	Total	97 (93,2%)	7 (6,8%)		
Komunikasi Efektif	Baik	77 (97,5%)	2 (2,5%)	9,63	0,008
	Kurang	20 (80,0%)	5 (20,0%)		
	Total	97 (93,2%)	7 (6,8%)		

Berdasarkan hasil analisis, terdapat hubungan antara budaya organisasi dan komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan keperawatan. Pada variabel budaya organisasi, sebagian besar responden dengan budaya organisasi baik menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik, yaitu sebanyak 75 responden (97,4%), sedangkan hanya 2 responden (2,6%) yang memiliki kualitas pelayanan kurang. Sementara itu, pada kelompok dengan budaya organisasi kurang, sebanyak 22 responden (81,5%) memiliki kualitas pelayanan baik dan 5 responden (18,5%) memiliki kualitas pelayanan kurang. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,012$ dengan $OR = 8,52$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Selanjutnya, pada variabel komunikasi efektif, sebagian besar responden dengan komunikasi efektif baik menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik, yaitu sebanyak 77 responden (97,5%), dan hanya 2 responden (2,5%) yang memiliki kualitas

pelayanan kurang. Pada kelompok komunikasi efektif kurang, sebanyak 20 responden (80,0%) memiliki kualitas pelayanan baik dan 5 responden (20,0%) memiliki kualitas pelayanan kurang. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,008$ dengan $OR = 9,63$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Budaya organisasi mencerminkan nilai, norma, dan kebiasaan kerja yang dianut oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian ini, budaya organisasi yang baik terbukti memiliki kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan (Noor et al., 2025).

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar responden dengan budaya organisasi yang baik menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik. Dari 77 responden yang memiliki budaya organisasi baik, sebanyak 75 responden (97,4%) memiliki kualitas pelayanan yang baik, sedangkan hanya 2 responden (2,6%) yang memiliki kualitas pelayanan kurang. Secara teoritis, budaya organisasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi kerja, serta memperkuat komitmen perawat terhadap tugasnya. Nilai-nilai seperti kerja sama tim, disiplin, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur akan tercermin dalam perilaku perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, budaya organisasi yang kuat juga mendorong perawat untuk mematuhi standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan keperawatan. Kepatuhan terhadap SOP sangat penting untuk memastikan keamanan pasien dan menjaga kualitas pelayanan tetap konsisten.

Budaya organisasi yang baik juga mendukung terciptanya komunikasi yang efektif antar tenaga kesehatan. Komunikasi yang baik akan meningkatkan koordinasi tim, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih terintegrasi dan efisien (Pramana et al., 2022). Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD X Jakarta pada perawat rawat inap menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan yang tercermin melalui quality of nursing work life. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan jumlah sampel

sebanyak 128 perawat, dimana sebagian besar memiliki budaya organisasi kuat yaitu 53,1%, sedangkan budaya organisasi lemah sebesar 46,9%. Pada variabel kualitas *work life*, diketahui bahwa perawat dengan kategori tinggi dan rendah masing-masing sebesar 50%. Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,001 (<0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan *quality of nursing work life*. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat mendukung peningkatan kualitas kehidupan kerja perawat, yang selanjutnya berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan secara 3 item budaya organisasi dengan skor tertinggi pada komponen setiap bekerja perawat lebih mengutamakan pelayanan umum daripada kepentingan pribadi/kelompok yang menunjukkan menunjukkan nilai profesionalisme dan orientasi pelayanan yang sangat kuat, perawat berusaha menyelesaikan tugas dengan tepat waktu yang menggambarkan kedisiplinan dan tanggung jawab kerja yang tinggi serta pelayanan yang diberikan pasien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yang menunjukkan kepatuhan terhadap standar operasional (SOP) yang baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi di tempat penelitian sudah terbentuk dengan baik dalam aspek profesionalisme, kedisiplinan, dan standar pelayanan, yang menjadi dasar penting dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Budaya organisasi yang tercermin dari nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja sudah mendukung terciptanya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pasien.

Perawat yang bekerja dalam budaya organisasi yang baik cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, pada beberapa item dengan nilai yang relatif lebih rendah, seperti keterbukaan terhadap perubahan atau dukungan organisasi, menunjukkan bahwa masih terdapat aspek budaya organisasi yang perlu ditingkatkan. Hal ini penting untuk diperhatikan karena budaya organisasi yang kurang optimal dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan keperawatan (Pramana et al., 2022).

Hasil penelitian juga menunjukkan kelompok responden dengan budaya organisasi

yang kurang baik, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang kurang lebih tinggi. Dari 27 responden, sebanyak 22 responden (81,5%) memiliki kualitas pelayanan baik dan 5 responden (18,5%) memiliki kualitas pelayanan kurang. Persentase kualitas pelayanan kurang pada kelompok ini lebih besar dibandingkan kelompok budaya organisasi baik. Persentase kualitas pelayanan kurang pada kelompok ini lebih besar dibandingkan dengan kelompok budaya organisasi baik yang hanya sebesar 2,6%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar perawat masih mampu memberikan pelayanan yang baik, namun lemahnya budaya organisasi dapat meningkatkan risiko terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Kondisi ini menggambarkan bahwa budaya organisasi memiliki peran sebagai faktor pendukung yang sangat penting dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan keperawatan. Ketika nilai-nilai organisasi seperti kerja sama, disiplin, kepatuhan terhadap prosedur, dan orientasi pelayanan tidak berjalan optimal, maka kinerja perawat dalam memberikan pelayanan juga dapat terpengaruh (Sari et al., 2025).

Hasil analisis statistik menggunakan uji Fisher's Exact menunjukkan nilai $p = 0,012 (p < 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan salah satu determinan penting dalam mutu pelayanan. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 8,52 menunjukkan bahwa responden dengan budaya organisasi yang baik memiliki peluang sekitar 8,5 kali lebih besar untuk memberikan kualitas pelayanan keperawatan yang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki budaya organisasi kurang. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan yang cukup tinggi. Secara teoritis, budaya organisasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan semangat kerja, serta mendorong perawat untuk bekerja secara profesional.

Nilai-nilai organisasi seperti tanggung jawab, disiplin, dan kerja sama tim akan tercermin dalam perilaku perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien (Sari et al., 2025). Penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSD Liun Kendage Tahuna dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden memberikan bukti adanya hubungan yang

signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan keperawatan ($p = 0,009$) (Yahya et al., 2024).

Penelitian lain di RSUD Kota Kotamobagu yang melibatkan 41 responden menunjukkan bahwa budaya organisasi berada pada kategori kuat sebesar 56,1%, sedangkan kinerja perawat berada pada kategori baik sebesar 61,0%. Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar perawat telah bekerja dalam lingkungan organisasi yang memiliki nilai, norma, dan aturan yang jelas serta diterapkan secara konsisten. Kondisi ini berkontribusi terhadap terbentuknya perilaku kerja yang profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan (Darmin, 2021).

Komunikasi efektif merupakan salah satu komponen fundamental dalam praktik keperawatan yang berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media untuk membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih terbuka, sehingga kebutuhan pasien dapat diidentifikasi dan ditangani secara optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan komunikasi efektif yang baik dan budaya organisasi yang baik memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang baik. Pada variabel komunikasi efektif, distribusi data menunjukkan bahwa 77 dari 79 responden (97,5%) dengan komunikasi efektif baik memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Komunikasi perawat yang baik memiliki peran penting dalam meningkatkan unsur terapeutik pada pasien yang sedang menjalani perawatan. Komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi profesional yang dirancang secara khusus untuk membantu proses penyembuhan pasien melalui interaksi yang terarah, empatik, dan penuh perhatian. Dalam praktik keperawatan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai intervensi yang memiliki efek langsung terhadap kondisi psikologis dan fisiologis pasien (Apriadi et al., 2022). Penelitian dengan desain eksperimen semu dengan pendekatan *one group pretest-posttest* pada 31 pasien kritis dengan nilai GCS di bawah 14 menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik menunjukkan dampak

yang positif terhadap tanda-tanda vital dasar seperti tekanan darah, nadi, suhu, dan frekuensi pernapasan, yang dibuktikan dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Penelitian ini menunjukkan pentingnya komunikasi efektif pada pasien (Sofyan & Hamunung, 2022).

Dalam praktik keperawatan, komunikasi efektif dapat dipengaruhi oleh faktor usia dan lama kerja. Berdasarkan karakteristik responden, diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 37,68 tahun dengan rentang usia 25–50 tahun. Usia tersebut termasuk dalam kategori usia dewasa, di mana individu umumnya telah memiliki kematangan emosional dan kemampuan interpersonal yang baik. Kondisi ini memungkinkan perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik secara lebih efektif, karena kemampuan memahami kondisi pasien, menunjukkan empati, serta membangun hubungan interpersonal cenderung meningkat seiring bertambahnya usia. Dengan demikian, usia yang lebih matang berpotensi mendukung kualitas komunikasi terapeutik yang lebih baik dalam praktik keperawatan (Malisa et al., 2025).

Selain faktor usia, lama kerja juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kemampuan komunikasi terapeutik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama kerja responden adalah 16,75 tahun, dengan rentang antara 5 hingga 30 tahun. Lama kerja yang cukup panjang mencerminkan pengalaman klinis yang lebih tinggi, sehingga perawat memiliki kemampuan yang lebih baik dalam berinteraksi dengan pasien. Pengalaman tersebut memungkinkan perawat untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih terstruktur, adaptif, dan sesuai dengan kondisi pasien. Perawat dengan masa kerja yang lebih lama cenderung lebih terampil dalam menggunakan teknik komunikasi terapeutik, seperti mendengarkan aktif, memberikan respon empatik, serta menyampaikan informasi secara jelas dan tepat.

Komunikasi yang efektif berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,008$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan keperawatan. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 9,63 juga mengindikasikan kekuatan hubungan yang tinggi, dimana perawat dengan komunikasi efektif memiliki peluang lebih besar untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas dibandingkan dengan yang kurang efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Komunikasi yang baik memungkinkan perawat memahami kebutuhan pasien secara tepat, membangun hubungan terapeutik, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Malisa et al., 2025).

Hasil penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit di Surabaya menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Dalam penelitian tersebut, dari total 30 responden berusia 25–40 tahun, sebanyak 46,7% responden menilai bahwa tenaga kesehatan telah melakukan komunikasi secara efektif, sedangkan 58% responden menyatakan puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif belum dilakukan secara optimal pada seluruh responden, namun tetap memberikan dampak terhadap persepsi mutu pelayanan. Hal ini diperkuat oleh hasil uji statistik yang menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dengan mutu pelayanan (Mamesa et al., 2020).

Penelitian lain yang dilakukan di RS Bintang Amin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden menunjukkan bahwa komunikasi efektif tenaga medis berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Sebagian besar responden menilai komunikasi efektif dalam kategori baik yaitu sebesar 61%, dan tingkat kepuasan pasien juga cukup tinggi yaitu 66%. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai p -value 0,000 ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pasien (Detty et al., 2026).

Hasil penelitian detail menunjukkan dari total 79 responden dengan komunikasi efektif baik, sebanyak 77 responden (97,5%) menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik, sedangkan hanya 2 responden (2,5%) yang meskipun komunikasinya baik, namun kualitas pelayanannya masih kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang baik sangat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang meskipun sudah memiliki komunikasi yang baik, tetapi belum mampu

memberikan pelayanan yang optimal, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain seperti beban kerja, lingkungan kerja, atau kompetensi klinis. Variabel-variabel tersebut belum teridentifikasi dalam penelitian ini.

Dari analisa jawaban kuesioner terdapat 3 hal yang menonjol dari mutu pelayanan keperawatan yaitu: Perawat membantu jika ada permasalahan pasien (Skor = 446), Perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan (Skor = 443), Perawat memberikan pelayanan yang teliti, hati-hati dan tepat waktu (Skor = 440). Tingginya skor pada item perawat membantu jika ada permasalahan pasien menunjukkan bahwa aspek kepedulian dan responsivitas perawat menjadi kekuatan utama dalam pelayanan keperawatan. Hal ini menggambarkan bahwa perawat mampu hadir sebagai pemberi bantuan yang cepat dan tepat dalam menghadapi masalah pasien, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Triana et al., 2026).

Hasil penelitian yang dilakukan pada 36 responden pasien pre operasi, diketahui bahwa perilaku caring perawat masih dominan kurang baik yaitu sebesar 52,8%, dan tingkat kecemasan pasien sebagian besar berada pada kategori cemas sedang yaitu 69,4%. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan pasien, dengan nilai p -value = 0,017 ($< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat, termasuk dalam hal membantu pasien ketika menghadapi permasalahan, memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepercayaan pasien (Andika et al., 2023).

Selain itu item pemberian informasi sebelum pelayanan yang menunjukkan skor tinggi menunjukkan komunikasi yang dilakukan oleh perawat sudah berjalan dengan baik. Kemampuan perawat dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami sebelum tindakan dilakukan merupakan bagian penting dari komunikasi terapeutik, yang dapat meningkatkan pemahaman pasien serta mengurangi kecemasan selama proses perawatan (Apriadi et al., 2022). Hasil penelitian yang dilakukan di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon pada bulan Maret 2022 dengan jumlah sampel sebanyak 166 responden menunjukkan bahwa komunikasi

terapeutik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hasil uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,004$ ($<0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien (Mandagi et al., 2023).

Selanjutnya, item pelayanan yang teliti, hati-hati, dan tepat waktu juga memperoleh skor tinggi, yang menunjukkan bahwa aspek profesionalitas dan ketepatan tindakan perawat telah diterapkan dengan baik. Ketelitian dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan indikator penting dalam mutu pelayanan keperawatan karena berhubungan langsung dengan keselamatan dan efektivitas tindakan yang diberikan kepada pasien (Fauziah et al., 2025).

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kompetensi komunikasi bagi tenaga keperawatan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, penerapan standar komunikasi seperti SBAR, serta dukungan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan secara menyeluruh.

Dengan demikian, budaya organisasi dan komunikasi efektif dapat dikatakan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, yang berdampak langsung pada kepuasan pasien, keselamatan pasien, dan keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komunikasi efektif memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini terlihat dari tingginya proporsi kualitas pelayanan baik pada responden dengan komunikasi efektif baik (97,5%) dibandingkan dengan komunikasi kurang (80,0%), dengan nilai $p = 0,008$ dan $OR = 9,63$. Hal serupa juga terlihat pada budaya organisasi, dimana responden dengan budaya organisasi baik memiliki kualitas pelayanan baik sebesar 97,4% dibandingkan budaya organisasi kurang (81,5%), dengan $p = 0,012$ dan $OR = 8,52$.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi efektif dan budaya organisasi, maka semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan. Budaya organisasi yang positif mendorong disiplin dan kerja

sama perawat, sedangkan komunikasi efektif meningkatkan hubungan terapeutik dan pemahaman pasien. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi dan peningkatan keterampilan komunikasi dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, W. N., Rohyani, D., Syam, A. D., Ryandini, T. P., Riyana, A., Rizany, I., Rahayu, S., Dirdjo, M. M., Wulandari, C. I., Sihombing, F., & others. (2025). *Buku Referensi: Komite Keperawatan*. CV Eureka Media Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=mdGnEQAAQBAJ>
- Andika, R., Maulani, & Widiawati, S. (2023). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan*. 1(2), 114–122.
- Apriadi, D., Narmi, N., Risnawati, R., Syahwal, M., Kosassy, S. M., Lisnawati, L., Nawawi, N., Narmawan, N., Ardyawan, L. O. M. A., Harmanto, H., & others. (2022). *Konsep Komunikasi Praktek Keperawatan*. CV Eureka Media Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=LCa3EQAAQBAJ>
- Darmin. (2021). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kinerja Perawat Di Rsud Kota Kotamobagu. *Infokes : Info Kesehatan*, 11(2), 349–353. <https://jurnal.ikbis.ac.id/index.php/infoke/article/download/265/142/1064>
- Detty, A. U., Rizki, F., & Liasari, D. E. (2026). *Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien*. 6(1), 217–222. <https://www.e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt/article/download/2069/2792>
- Fauziah, Bahri, S., Fitriani, Anora, A., & Linar, C. (2025). *Jenjang Karir Perawat Profesional di Era Modern 4.0*. PT Penerbit Qriset Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=DMCWEQAAQBAJ>
- Idris, Z. I., & Husain, A. (2023). *Dampak Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Gorontalo The Impact Of Quality Of Health Services On Covid-19 Patient Satisfaction At Dr . Hasri Ainun Habibie Gorontalo*. XVII(01), 123–130.

- <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/viewFile/4233/pdf>
- Malisa, N., Tambunan, I., Syabariyah, S., Jayusman, M. I. A., Wibowo, D. A., Husniawati, N., Putro, D. U. H., Sakti, B., Aprilla, N., Sihombing, F., & others. (2025). *Buku Ajar Komunikasi Keperawatan*. CV Eureka Media Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=qeWSEQAAQBAJ>
- Mamesa, M. M., Geonarso, R. A., Haniwijaya, S., & Kurniawan, A. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/2771495>
- Mandagi, A., Ponamon, J., & Wenas, M. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rsu Gmim*. 3(November). <https://ejournal.unsrittomohon.ac.id/index.php/dharmamedika/article/download/39/39/211>
- Misgana, S., Asemahagn, M. A., Atnafu, D. D., & Anagaw, T. F. (2023). Incidence of stroke and its predictors among hypertensive patients in Felege Hiwot comprehensive specialized hospital, Bahir Dar, Ethiopia, a retrospective follow-up study. *European Journal of Medical Research*, 28(1), 227. <https://doi.org/10.1186/s40001-023-01192-6>
- Ningsih, R. D., Yusmanisari, E., & Puspitasari, S. C. (2024). *Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepercayaan Pasien*. 5(2), 348–355. <https://salnesia.id/kepo/article/download/1185/421#:~:text=Kepercayaan tidak hanya memperkuat hubungan,dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan.&text=Berdasarkan hasil penelitian ini%2C dapat,jadwal pelayanan poli rawat jalan.>
- Noor, M. A. A., Fitra, N., Fadhila, F., Ayu, D. P., Hasanah, D. K., Parulian, A. A., Yuniar, C. R., Kana, Y. N. R., Handayani, T., & others. (2025). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Sada Kurnia Pustaka. https://books.google.co.id/books?id=uOF_EQAAQBAJ
- Pramana, D., Armayanti, N., & Irwansyah. (2022). *Budaya Organisasi*. Merdeka Kreasi Group. <https://books.google.co.id/books?id=ImvFEAAQBAJ>
- Pujiastuti, E., Purwadhi, & Widjaja, Y. R. (2020). Pengaruh Profesionalisme Dan Keterampilan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit. *Journal Healthcare Education*, 3. [https://journalhadhe.com/index.php/jhce/article/download/29/24#:~:text=Perawat yang memiliki keterampilan teknis,etal.%2C 2021\).](https://journalhadhe.com/index.php/jhce/article/download/29/24#:~:text=Perawat yang memiliki keterampilan teknis,etal.%2C 2021).)
- Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2024). *Tinjauan Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Kepercayaan Pasiendi Rumah Sakit*. 2(1), 3–9. <https://journal.stikesami.ac.id/index.php/jka/article/view/38>
- Rumadaul, N. S., Dedi, B., & Pujiyanto, T. I. (2025). *Buku Monograf Pengaruh Evaluasi Berkala Kinerja Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. Optimal Untuk Negeri. <https://books.google.co.id/books?id=8bLCEQAAQBAJ>
- Sari, M. T., Daryanto, & Putri, M. E. (2025). *Implementasi Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit*. Nuansa Fajar Cemerlang. <https://books.google.co.id/books?id=pBHGEQAAQBAJ>
- Sofyan, M., & Hamunung, F. (2022). *Pengaruh Penerapan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kesembuhan Pasien Kritis*. XV(2).
- Triana, N., Purwanza, S. W., Andriani, R., Natalia, S., Halimatussakdiah, Rahmayanti, Y. N., Elyta, T., Sinaga, S. M., & Setyowati, L. (2026). *Buku Ajar Laporan Pendahuluan dan Aplikasi Asuhan Keperawatan*. Mahakarya Citra Utama Group. <https://books.google.co.id/books?id=Bty8EQAAQBAJ>
- Widiastuti, E., Zuryati, M., Sunandar, M. A., & Kerawang, S. H. (2024). *Determinants of the Quality of Nursing Services on Patient Satisfaction at the Jakarta 1 . Universitas Muhammadiyah Jakarta Penulis Korespondensi : JKN-KIS*. https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jikep/article/download/1827/1062?__cf_chl_tk=zXW72C5NaeMbPeelp6NZgMDcuhgNes7bin.E7yeFRSc-

1775012550-1.0.1.1-

uJpZb0gJ4V.L5AJvZMg.WW07MUAE

QBofVRpD_xZiLi4

Yahya, I. M., Dewi, S., Riu, M., & Datangmanis, A. E. (2024). *Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna*. 8(1).

<https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jusika/article/download/554/493/1591>