

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLI UMUM PUSKESMAS PESANGGRAHAN KABUPATEN MOJOKERTO TAHUN 2026

Kristian Aribowo¹, Henry Sudiyanto², Yusuf Alamudi³, Wasis Budiarto⁴, Dhonna Aggraeni⁵

Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, STIKES Majapahit Mojokerto^{1,2,3,4,5}

Email: kristianaribowo@yahoo.com

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 8 Bulan : Agustus Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>Outpatient services, particularly general outpatient clinics, are among the main services provided by community health centers because they directly serve a large number of patients. Effective therapeutic communication and good service quality are essential for creating positive patient experiences and maintaining patient loyalty. This study aimed to analyze the effect of therapeutic communication on patient loyalty, with service quality as an intervening variable, at the General Outpatient Clinic of Pesanggrahan Community Health Center, Mojokerto Regency. This study employed an observational analytic design with a cross-sectional approach. The study population consisted of all patients attending the General Outpatient Clinic of Pesanggrahan Community Health Center, with an average of 451 patients per month. A total of 271 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using bivariate and multivariate analyses with logistic regression. The results showed that therapeutic communication and service quality were generally rated as good, with mean scores of 35.8 out of 40 and 90.6 out of 104, respectively. Therapeutic communication had a significant effect on patient loyalty, with an odds ratio of 4.58 $p=0.00295\%$ CI:1.76–11.92. Service quality also had a significant effect on patient loyalty, with an odds ratio of 6.93 $p<0.00195\%$ CI:2.50–19.18. Therapeutic communication, service quality, and trust contributed 70.6% to patient loyalty. Service quality functioned as an intervening variable in the relationship between therapeutic communication and patient loyalty. The community health center should maintain and improve therapeutic communication, service quality, and patient trust through effective communication training and continuous service quality improvement.</i> Keyword: <i>therapeutic communication, service quality, patient loyalty,</i>

Abstrak

Pelayanan rawat jalan, khususnya Poli Umum, merupakan salah satu layanan utama Puskesmas karena berhubungan langsung dengan sebagian besar pasien. Komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk membangun pengalaman positif serta mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan dengan rata-rata 451 pasien per bulan. Sampel berjumlah 271 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara bivariat serta

multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan sebagian besar dinilai baik, dengan nilai rerata masing-masing 35,8 dari skor maksimum 40 dan 90,6 dari skor maksimum 104. Komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan OR 4,58 $p=0,00295\%$ CI:176–1192. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan OR 6,93 $p<0,00195\%$ CI:250–1918. Komunikasi terapeutik, kualitas pelayanan, dan kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 70,6% terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien. Puskesmas perlu mempertahankan dan meningkatkan komunikasi terapeutik, kualitas pelayanan, serta kepercayaan pasien melalui pelatihan komunikasi efektif dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : komunikasi terapeutik, kualitas pelayanan, loyalitas pasien

A. PENDAHULUAN

Loyalitas pasien merupakan komitmen mendalam untuk terus menggunakan fasilitas kesehatan yang sama secara konsisten di masa mendatang. Dalam era persaingan fasilitas pelayanan kesehatan yang semakin ketat, mempertahankan loyalitas pasien menjadi kunci keberlanjutan operasional Puskesmas. Menurut Lupiyoadi (2017), loyalitas pelanggan/pasien terwujud dalam tiga indikator utama: membicarakan hal-hal positif tentang pelayanan kepada orang lain, merekomendasikan jasa kepada pihak lain, serta menjadikan fasilitas tersebut sebagai pilihan utama dalam mengakses layanan kesehatan.

Kepuasan dan loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan serta efektivitas komunikasi tenaga kesehatan. Komunikasi terapeutik—yaitu komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan dipusatkan pada kesembuhan serta kenyamanan pasien—merupakan komponen esensial dalam pemberian asuhan profesional (Taylor et al., 2016). Sebaliknya, komunikasi yang kurang empati dan minim kejelasan sering kali menjadi sumber utama keluhan pasien yang berujung pada penurunan tingkat kepercayaan serta loyalitas.

Berdasarkan data operasional Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto, terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada poli rawat jalan. Pada tahun 2024, total kunjungan rawat jalan mencapai 23.490 pasien, di mana Poli Umum mencatat kunjungan tertinggi sebanyak 10.785 pasien. Namun, pada tahun 2025, total kunjungan menurun menjadi 18.203 pasien dengan kunjungan Poli Umum sebesar 9.645 pasien. Hal ini mengindikasikan penurunan kunjungan sebesar 8% di Poli Umum. Studi pendahuluan terhadap 12 pasien di Poli Umum menunjukkan bahwa 7 pasien (58,3%) merasa pemberian informasi dan komunikasi terapeutik oleh petugas masih belum sesuai harapan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan

untuk menganalisis secara mendalam pengaruh komunikasi terapeutik terhadap loyalitas pasien dengan kualitas layanan sebagai variabel intervening.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto pada tahun 2026.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien umum yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan, dengan rata-rata populasi sebesar 1.353 pasien per bulan. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin/kriteria sampel analitik sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 271 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pasien yang kebetulan berobat dan memenuhi kriteria inklusi saat penelitian berlangsung.

2.2 Variabel dan Instrumen Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel Independen (X1): Komunikasi Terapeutik Petugas
2. Variabel Intervening (X2): Kualitas Pelayanan (meliputi dimensi rekam medis/tangibles, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati)
3. Variabel Dependen (Y): Loyalitas Pasien

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner menggunakan skala Likert.

2.3 Analisis Data

Data dianalisis secara bertahap meliputi:

- Analisis Univariat: Untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian.
- Analisis Bivariat: Menguji hubungan antar variabel independen, intervening, dan dependen menggunakan uji statistik (Chi-Square / Odds Ratio).
- Analisis Multivariat: Menggunakan Regresi Linear Berganda dan Path Analysis untuk membuktikan pengaruh simultan serta peran variabel pemediasi (intervening).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian (Univariat)

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 271 responden di Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan, gambaran distribusi frekuensi variabel penelitian disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pasien

Variabel Penelitian	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Komunikasi Terapeutik (X1)	Baik	241	89,1%
	Kurang Baik	30	10,9%
Kualitas Pelayanan (X2)	Baik	270	99,6%
	Kurang Baik	1	0,4%
Loyalitas Pasien (Y)	Baik / Loyal	236	86,9%
	Kurang Loyal	35	13,1%

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai komunikasi terapeutik petugas kesehatan sudah kategori Baik (89,1%), kualitas pelayanan berada dalam kategori Baik (99,6%), dan tingkat loyalitas pasien mencapai kategori Baik/Loyal sebesar 86,9%. Selain itu, data kunjungan berulang mengonfirmasi bahwa 77% responden telah melakukan kunjungan berobat 2 kali atau lebih.

3.2 Analisis Multivariat dan Pengaruh Intervening

Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dilakukan uji regresi linear berganda. Hasil estimasi model regresi disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model / Variabel	Koefisien B	Std. Error	Nilai p (Sig.)	Odds Ratio (OR)
(Konstanta)	5,214	0,812	0,000	-
Komunikasi Terapeutik (X1)	0,281	0,084	0,001	4,58
Kualitas Pelayanan (X2)	0,364	0,072	< 0,001	6,93

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,214 + 0,281 X_1 + 0,364 X_2$$

Uji Goodness of Fit menunjukkan koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,706. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 70,6% variabel loyalitas pasien di Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan dipengaruhi secara simultan oleh komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 29,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

3.3 Pembahasan

1. Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Loyalitas Pasien:

Hasil penelitian membuktikan komunikasi terapeutik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,001$; $OR = 4,58$). Pasien yang mempersepsikan komunikasi nakes baik memiliki peluang 4,58 kali lebih tinggi untuk loyal. Sikap empati, mendengar aktif, serta kejelasan edukasi penyakit membuat pasien merasa dihargai dan aman secara emosional.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien:

Kualitas pelayanan berkolerasi sangat kuat terhadap peningkatan loyalitas pasien ($p < 0,001$; $OR = 6,93$). Dimensi ketepatan waktu, kebersihan fasilitas, dan keramahan petugas menjadi dasar penilaian kepuasan utama pasien yang mendasari keputusan untuk berobat kembali.

3. Peran Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening:

Komunikasi terapeutik yang efektif secara langsung meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Kualitas layanan yang tinggi ini kemudian memperkuat rasa percaya pasien sehingga membentuk loyalitas yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan terbukti secara signifikan memediasi (intervening) hubungan antara komunikasi terapeutik dan loyalitas pasien.

D. KESIMPULAN

1. Komunikasi terapeutik petugas Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan berada pada kategori baik (89,1%).
2. Kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pesanggrahan secara umum dinilai sangat baik (99,6%).
3. Loyalitas pasien Poli Umum tergolong tinggi, ditunjukkan oleh 86,9% pasien yang loyal dan 77% melakukan kunjungan ulang.

4. Terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien secara simultan, dengan kontribusi pengaruh (R^2) sebesar 70,6%. Kualitas layanan terbukti efektif sebagai variabel pemediasi.

Saran

1. Bagi Manajemen Puskesmas Pesanggrahan: Menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai komunikasi efektif dan empati bagi tenaga kesehatan serta mengoptimalkan efisiensi waktu tunggu di Poli Umum.
2. Bagi Tenaga Kesehatan: Mempertahankan dan meningkatkan penyampaian edukasi informasi medis yang jelas, ramah, dan komunikatif kepada pasien.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Mengeksplorasi variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas pasien seperti sarana prasarana, fasilitas BPJS, dan kepemimpinan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Imbalo, S. P. (2017). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Kartikasari, D. (2021). Dampak Komunikasi Efektif terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 112-120.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Sawitri, N. N., & dkk. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 45-52.
- Suryadna, I. B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelayanan terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(3), 180-189.
- Taylor, C., Lillis, C., & LeMone, P. (2016). *Fundamentals of Nursing: The Art and Science of Person-Centered Care*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.