
Pengaruh Model Komunikasi Terapeutik dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kenyamanan Pasien di Klinik Pratama St. Martin De Porres Ende

Agueda Da Conceicao¹⁾ Dasrun Hidayat²⁾ Yani Restiani Widjaja³⁾

^{1,2,3}Pascasarjana Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin de Porres. Kenyamanan pasien dipandang sebagai indikator mutu layanan kesehatan primer yang mencakup dimensi fisik, emosional, sosial, dan psikologis. Metode penelitian campuran (*mixed methods*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain eksplanasi sekuensial (*The Explanatory Sequential Design*), diawali dengan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap 100 Responden dengan pelengkap data kualitatif dari wawancara delapan informan. Hasil uji regresi parsial menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien, sementara kompetensi tenaga kesehatan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Namun, secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 9%. Temuan kualitatif mendukung pentingnya komunikasi empatik dan profesionalisme dalam menciptakan kenyamanan. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan instrumen yang lebih valid serta eksplorasi variabel perantara seperti kepercayaan dan persepsi fasilitas, dengan pendekatan *mixed-method* atau *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk analisis yang lebih komprehensif di masa mendatang.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Kenyamanan Pasien, Pratama Klinik St. Martin De Porres.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of therapeutic communication and health worker competence on patient comfort at the St. Martin de Porres Primary Clinic. Patient comfort is seen as an indicator of the quality of primary health care services that include physical, emotional, social, and psychological dimensions. Method The type of mixed method research used in this study is the Explanatory Sequential Design, starting with quantitative research used through a survey of 100 respondents with complementary qualitative data from interviews with eight informants. The results of the partial regression test showed that therapeutic communication had a significant effect on patient comfort, while health worker competence did not show a significant effect. However, simultaneously both variables had a significant effect with a contribution of 9%. Qualitative findings support the importance of empathetic communication and professionalism in creating comfort. This study recommends the development of more valid instruments and exploration of intermediary variables such as trust and perception of facilities, with a mixed-method approach or Structural Equation Modeling (SEM) for more comprehensive analysis in the future.

Keywords: Therapeutic Communication, Healthcare Competence, Patient Comfort, St. Martin De Porres Clinic.

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama seperti klinik pratama menjadi tantangan penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat, terutama di daerah yang dengan terbatas Fasilitas Kesehatan. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan adalah kenyamanan pasien, yang mencerminkan kepuasan mereka atas pengalaman pelayanan yang diterima. Kenyamanan ini tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas komunikasi dan kompetensi tenaga kesehatan (Alya & Latunreng, 2023; Eijkelenboom & Bluysen, 2022; Rusiana et al., 2023; Tian, 2023).

Urgensi penelitian ini berangkat dari fakta empirik yang terjadi di Klinik Pratama St. Martin De Porres Ende, menunjukkan tren kunjungan pasien di Klinik St. Martin De Porres dalam lima tahun terakhir. Data ini memperlihatkan pola penurunan pada kunjungan pasien dimulai dari tahun 2022. Lonjakan pada tahun 2021 yang mencapai 15.680 kunjungan dapat menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan di klinik tersebut atau dapat pula dipengaruhi oleh pandemi Covid-19, akan tetapi penurunan pada tahun 2022 kunjungan pasien 8.948 dan tahun 2023 kunjungan pasien 7.980 memerlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebabnya. Fenomena ini menunjukkan adanya kemungkinan penurunan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan. Sementara itu, laporan internal dan observasi awal mengindikasikan bahwa komunikasi terapeutik yang belum optimal serta persepsi pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor-faktor yang potensial memengaruhi kenyamanan tersebut.

Rasionalisasi kegiatan penelitian ini didasarkan pada pendekatan *Patient-Centered Care* (PCC) yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian dalam pelayanan kesehatan. Dalam pendekatan ini, kenyamanan pasien tidak hanya dilihat dari aspek teknis pelayanan, tetapi juga dari keterlibatan emosional, komunikasi interpersonal, dan pemahaman tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien (Edgman-Levitan & Schoenbaum, 2021; Elkefi & Asan, 2023; Grover et al., 2022). Jika tenaga kesehatan tidak mampu berkomunikasi secara efektif atau tidak menunjukkan kompetensi profesional yang memadai, pasien berisiko mengalami ketidaknyamanan yang dapat berujung pada penurunan kepuasan, keengganan untuk kembali berobat, atau bahkan berpindah ke layanan informal yang tidak terstandar (Ramadia et al., 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin De Porres, 2) untuk menganalisis pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien, dan 3) untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan secara simultan terhadap kenyamanan pasien.

Adapun rencana pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menerapkan desain metode campuran (*mixed methods*) yang diawali dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel secara statistik melalui instrumen kuesioner yang valid dan reliabel. Selanjutnya, pendekatan kualitatif dilakukan untuk mendalami pengalaman subjektif pasien dan persepsi tenaga kesehatan melalui wawancara mendalam. Pendekatan ini dipilih agar data yang diperoleh tidak hanya bersifat angka, tetapi juga mampu menggambarkan dinamika relasional yang terjadi dalam praktik pelayanan sehari-hari di klinik Pratama St. Martin De Porres Ende.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan diperoleh landasan ilmiah yang dapat digunakan oleh pihak manajemen klinik dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan, khususnya melalui pelatihan komunikasi terapeutik bagi tenaga kesehatan dan penguatan sistem monitoring serta evaluasi kompetensi profesional tenaga medis dan paramedis.

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kenyamanan pasien merupakan salah satu komponen utama dalam pendekatan *Patient-Centered Care* (PCC), di mana pelayanan difokuskan pada kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai pasien secara holistik. Konsep kenyamanan pasien tidak hanya menyangkut aspek fisik, tetapi juga mencakup dimensi emosional, psikologis, dan sosial yang dialami selama proses pelayanan kesehatan (Kolcaba & Student, 1994). Dalam hal ini, komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan merupakan dua faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi kenyamanan tersebut.

Komunikasi terapeutik adalah proses komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien yang bertujuan untuk membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, menurunkan kecemasan, serta meningkatkan hubungan profesional yang saling percaya. Komunikasi ini melibatkan empati, keterbukaan, kejelasan informasi, serta kemampuan mendengarkan aktif (Kwame & Petrucka, 2021). Komunikasi terapeutik yang efektif memungkinkan pasien merasa dihargai dan dipahami, sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Abraham dkk (2024) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien di unit pelayanan keperawatan.

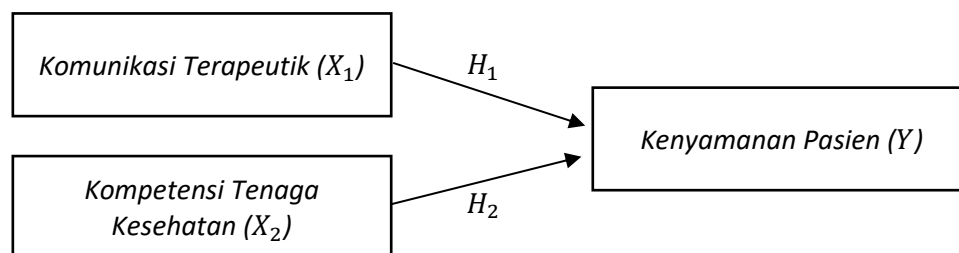
Selain komunikasi, kompetensi tenaga kesehatan juga memainkan peran kunci dalam menentukan kualitas interaksi dan hasil pelayanan. Kompetensi tenaga kesehatan mencakup aspek pengetahuan klinis, keterampilan teknis, kemampuan beradaptasi dengan pasien, serta sikap profesionalisme (Depkes RI, 2013). Tenaga kesehatan yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan sesuai dengan standar etika profesi, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Penelitian oleh Hikmah & Gunardi (2024) menemukan bahwa kompetensi perawat berhubungan erat dengan persepsi kenyamanan pasien di rumah sakit swasta di Jakarta.

Lebih lanjut, teori dari Kolcaba & Student (1994) menyatakan bahwa kenyamanan adalah hasil dari interaksi antara pasien dan lingkungan pelayanan yang mampu merespons kebutuhan fisik, psiko-spiritual, sosial, dan lingkungan pasien. Dalam kerangka ini, tenaga kesehatan sebagai bagian dari lingkungan sosial berperan penting dalam memenuhi dimensi kenyamanan melalui kompetensinya serta melalui komunikasi yang membangun kepercayaan dan rasa aman. Hasil penelitian terdahulu oleh Fite dkk (2019) di Ethiopia juga mengonfirmasi bahwa komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien berkorelasi positif dengan kenyamanan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

Dengan merujuk pada beberapa penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor-faktor penting yang patut diteliti secara simultan maupun parsial dalam konteks pelayanan kesehatan primer. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memperluas pemahaman teoritis tentang determinan kenyamanan pasien, tetapi juga memiliki implikasi praktis dalam pengelolaan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Klinik Pratama St. Martin De Porres.

Berdasarkan landasan teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, dapat dikemukakan bahwa kenyamanan pasien dipengaruhi oleh interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan, baik dalam bentuk komunikasi verbal dan nonverbal (komunikasi terapeutik), maupun dalam bentuk kualitas tindakan pelayanan kesehatan primer, komunikasi terapeutik yang hangat, terbuka, dan empatik memungkinkan pasien merasa lebih tenang dan dihargai. Sementara itu, kompetensi tenaga kesehatan dalam aspek teknis dan klinis meyakinkan pasien bahwa mereka dirawat oleh pihak yang berwenang dan profesional. Dengan demikian, keduanya berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman pelayanan yang nyaman bagi pasien.

Secara konseptual, hubungan antara komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien dapat digambarkan sebagai berikut: komunikasi terapeutik (X_1) dan kompetensi tenaga kesehatan (X_2) sebagai variabel independen memengaruhi kenyamanan pasien (Y) sebagai variabel dependen. Hubungan ini diuji baik secara parsial maupun simultan.



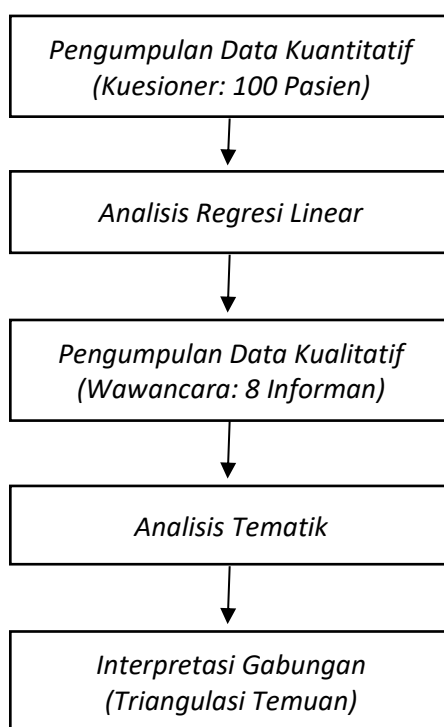
Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut.

- H_1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan model komunikasi terapeutik terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin De Porres.
- H_2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin De Porres.
- H_3 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan model komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan secara simultan terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin De Porres.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *explanatory sequential design* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh model komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin De Porres. Desain ini dilengkapi dengan pendekatan kualitatif dilakukan dengan teknik *purposive sampling* melalui wawancara mendalam, sehingga penelitian ini merupakan penelitian dengan desain campuran (*mix methode research explanatory sequential design*).



Gambar 2. Desain Penelitian *mix methode research*

Ruang lingkup penelitian ini meliputi aspek-aspek pelayanan kesehatan primer yang berkaitan langsung dengan pengalaman pasien saat menerima layanan di klinik. Objek utama penelitian adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang telah mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama St. Martin De Porres. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap model komunikasi terapeutik, kompetensi tenaga kesehatan, dan kenyamanan pasien selama mendapatkan layanan kesehatan.

Bahan utama dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner dan hasil wawancara pasien serta tenaga kesehatan. Alat utama yang digunakan adalah instrumen penelitian berupa angket/kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta pedoman wawancara semi-terstruktur untuk penggalan data kualitatif. Selain itu, alat bantu lainnya berupa alat tulis, perekam suara (untuk wawancara), dan komputer/laptop untuk pengolahan data statistik menggunakan program SPSS versi 25.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama St. Martin De Porres, yang berlokasi di wilayah administratif Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Klinik ini dipilih secara purposif karena menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pasien dalam dua tahun terakhir dan dianggap representatif dalam merepresentasikan tantangan pelayanan kesehatan primer di daerah dengan keterbatasan fasilitas kesehatan.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode.

1. Metode kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien rawat jalan yang telah menerima layanan kurang lebih dua kali dan bersedia menjadi responden.
2. Metode kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap delapan informan (pasien) untuk memperoleh gambaran persepsi dan pengalaman secara mendalam.

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Model Komunikasi Terapeutik (X_1): kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun interaksi efektif dengan pasien, meliputi aspek empati, kejelasan informasi, mendengarkan aktif, dan sikap menghargai. Diukur menggunakan 6 item kuesioner skala Likert.
- b. Kompetensi Tenaga Kesehatan (X_2): kemampuan teknis dan profesional tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai standar. Diukur dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, melalui 16 item kuesioner.
- c. Kenyamanan Pasien (Y): persepsi pasien terhadap kondisi fisik, psikologis, dan sosial yang dirasakan selama menerima layanan kesehatan. Diukur melalui 8 item kuesioner berdasarkan teori kenyamanan Kolcaba.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen (komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan) terhadap variabel dependen (kenyamanan pasien). Sebelum uji regresi, dilakukan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen, sedangkan uji simultan (uji F) untuk menguji pengaruh secara bersama-sama. Data kualitatif dianalisis dengan pendekatan tematik, yaitu mengidentifikasi pola-pola makna dari hasil wawancara melalui proses transkripsi, kategorisasi, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Kuantitatif

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien rawat jalan di Klinik Pratama St. Martin De Porres. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Berikut adalah hasil uji regresi linear berganda yang dilakukan untuk menguji pengaruh model komunikasi terapeutik (X_1) dan kompetensi tenaga kesehatan (X_2) terhadap kenyamanan pasien (Y).

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t_{hitung}	Sig. (p-value)
Komunikasi Terapeutik (X_1)	0,275	2,112	0,037*
Kompetensi Tenaga Kesehatan (X_2)	0,017	0,076	0,940
Konstanta	24,870	—	—
R Square (R^2)	0,090	—	—
F_{hitung}	4,646	—	0,011*

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Keterangan: * $p < 0,05$ (signifikan)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan pasien ($p = 0,037 < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas komunikasi terapeutik yang diberikan oleh tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pasien. Temuan ini konsisten dengan teori Kolcaba & Student (1994) serta penelitian oleh Danaher dkk (2023), yang menyatakan bahwa empati, kejelasan, dan mendengarkan aktif dalam interaksi klinis berkontribusi besar terhadap rasa aman dan nyaman pasien.

Berbeda dengan, kompetensi tenaga kesehatan secara parsial tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan pasien ($p = 0,940 > 0,05$). Hal ini bisa jadi disebabkan oleh persepsi pasien yang lebih memprioritaskan aspek relasional dan empatik daripada keterampilan teknis. Meskipun demikian, kompetensi tenaga kesehatan tetap relevan dari sisi objektif dalam menjamin kualitas layanan klinis.

Uji F menunjukkan bahwa secara simultan, kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien ($p = 0,011$). Namun, nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,090$) mengindikasikan bahwa kontribusi gabungan kedua variabel terhadap kenyamanan pasien hanya sebesar 9%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.

Pada bagian hasil analisis verifikasi dilakukan untuk memastikan validitas dan keabsahan temuan penelitian yang diperoleh melalui data kuantitatif dan kualitatif. Verifikasi ini penting agar hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Verifikasi Data kuantitatif berasal dari hasil kuesioner yang diisi oleh pasien dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Untuk memastikan keakuratan hasil, dilakukan triangulasi silang antara hasil analisis kuantitatif dan data kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa:

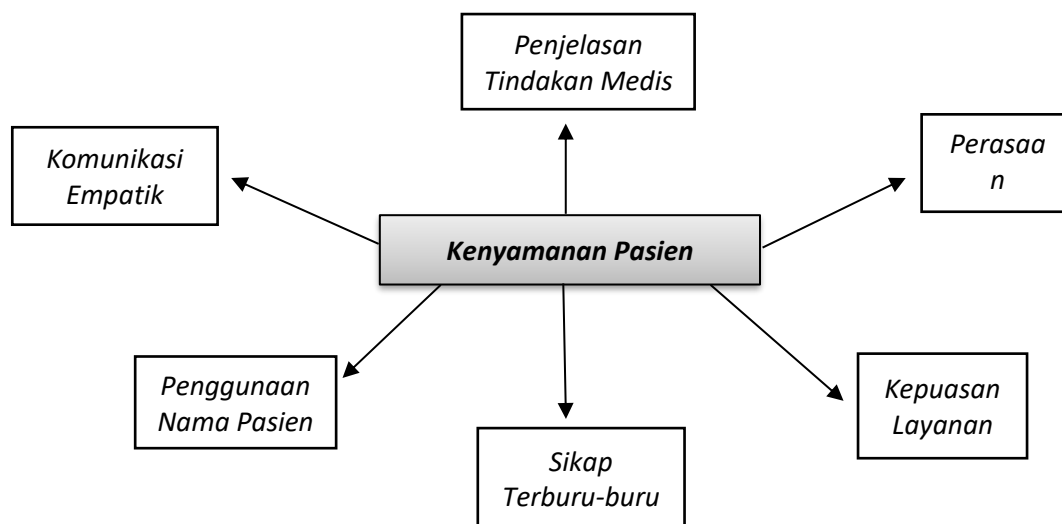
- Nilai signifikansi komunikasi terapeutik terhadap kenyamanan pasien sebesar 0,037, di bawah batas 0,05, mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan secara statistik.

- Koefisien regresi standardized sebesar 0,415 menunjukkan hubungan positif dan sedang, yang memperkuat temuan bahwa peningkatan komunikasi terapeutik meningkatkan kenyamanan pasien.
- Sedangkan, kompetensi tenaga kesehatan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,940, yang jauh melewati batas 0,05, sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kenyamanan pasien, sesuai hasil analisis kuantitatif.

Verifikasi data Kualitatif dari hasil wawancara mendalam dan analisis tematik, ditemukan bahwa pasien merasakan dampak positif dari komunikasi yang hangat dan empatik dari tenaga kesehatan. Kutipan langsung dari informan mendukung hasil kuantitatif bahwa aspek komunikasi berpengaruh positif terhadap kenyamanan emosional pasien. Sebaliknya, faktor kompetensi tidak selalu dirasakan oleh pasien secara langsung, tetapi persepsi mereka terhadap profesionalisme tenaga kesehatan tetap memegang peran penting. Hasil verifikasi menunjukkan konsistensi antara data kuantitatif dan kualitatif pada aspek komunikasi terapeutik, dimana keduanya menegaskan pentingnya gaya komunikasi yang empatik dan ramah. Sementara itu, hasil yang tidak signifikan dari kompetensi sesuai dengan pendapat informan bahwa kompetensi harus didukung oleh aspek komunikasi yang efektif agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien.

Hasil dan Analisis Kualitatif

Wawancara mendalam dengan delapan informan menghasilkan temuan tematik terkait persepsi kenyamanan pasien.



Gambar 3. Temuan Tematika Hasil Wawancara Pasien

Tema utama yang muncul:

- komunikasi empatik menciptakan rasa dihargai
- pasien merasa lebih nyaman ketika tenaga kesehatan menyebut nama mereka dan menjelaskan prosedur medis
- ada keluhan tentang sikap terburu-buru dari beberapa tenaga kesehatan.

Temuan ini memperkuat pentingnya aspek emosional dan interpersonal dalam menciptakan kenyamanan pasien sebagaimana ditunjukkan dalam model layanan berpusat pada pasien *Patient-Centered Care (PCC)*.

Pembahasan

Hasil analisis kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kenyamanan pasien di Klinik Pratama St. Martin de Porres. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,037, yang lebih kecil dari ambang batas 0,05. Dengan demikian, secara statistik, terdapat cukup bukti untuk menyatakan bahwa komunikasi terapeutik berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan pasien. Nilai koefisien regresi *unstandardized* sebesar 0,415 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor komunikasi terapeutik berkorelasi dengan peningkatan sebesar 0,415 satuan pada skor kenyamanan pasien, dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Sementara itu, nilai koefisien beta *standardized* sebesar 0,307 menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi terapeutik bersifat sedang dalam konteks keseluruhan model. Temuan ini memperkuat pentingnya aspek komunikasi yang empatik, jelas, dan responsif dalam praktik pelayanan kesehatan primer. Selanjutnya, wawancara mendalam dengan delapan informan memberikan pemahaman yang memperkuat temuan kuantitatif mengenai peran komunikasi terapeutik dalam menciptakan kenyamanan pasien. Sebagian besar pasien menekankan bahwa komunikasi yang ramah, empatik, dan jelas dari tenaga kesehatan sangat menentukan pengalaman positif mereka selama menjalani perawatan. Temuan kuantitatif yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan komunikasi terapeutik terhadap kenyamanan pasien semakin diperkuat oleh temuan kualitatif dalam penelitian ini. Hasil ini menegaskan bahwa komunikasi yang dilakukan secara empatik, jelas, dan menghargai pasien tidak hanya bermakna secara relasional, tetapi juga berdampak nyata pada persepsi kenyamanan yang dirasakan pasien selama perawatan. Pendekatan kualitatif memberikan konteks yang lebih dalam terhadap data statistik, menunjukkan bahwa kenyamanan bukan sekadar hasil dari layanan medis yang efektif, melainkan juga dari cara tenaga kesehatan membangun hubungan interpersonal yang suportif.

Dengan demikian, secara kuantitatif tidak ditemukan cukup bukti untuk menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh terhadap kenyamanan pasien dalam model regresi ini. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi teknis memiliki peran penting dalam praktik pelayanan kesehatan, aspek tersebut tidak muncul sebagai faktor utama dalam membentuk persepsi kenyamanan pasien. Sebaliknya, variabel komunikasi terapeutik justru menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam model yang sama, menandakan bahwa dimensi interpersonal memiliki kontribusi yang lebih kuat terhadap pengalaman kenyamanan pasien.

Temuan kualitatif justru menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kenyamanan pasien. Pasien tidak hanya mengamati kemampuan klinis tenaga medis, tetapi juga memperhatikan bagaimana keluhan mereka ditanggapi secara cepat, adil, dan jelas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel independen, yaitu komunikasi terapeutik (X1) dan kompetensi tenaga kesehatan (X2), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan pasien (Y) di Klinik Pratama St. Martin de Porres. Hal ini dibuktikan melalui uji F yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,011, lebih kecil dari ambang batas 0,05. Dengan demikian, model regresi dapat dinyatakan signifikan secara simultan, yang berarti bahwa kombinasi antara komunikasi dan kompetensi tenaga kesehatan secara bersama-sama turut berkontribusi terhadap variasi tingkat kenyamanan pasien.

Temuan empiris Dari perspektif SERVQUAL, kompetensi tenaga kesehatan secara implisit mencerminkan beberapa dimensi kualitas layanan seperti *keandalan* (reliability), *jaminan* (assurance), dan *empati*. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa pasien merasa nyaman saat dilayani secara profesional, ditangani dengan cepat, serta memperoleh penjelasan medis yang jelas. Hal ini mendukung argumen Parasuraman et al. (1988) bahwa jaminan, yakni rasa percaya pasien atas kemampuan staf medis, menjadi komponen penting dalam membentuk persepsi layanan yang berkualitas. Temuan ini sejalan pula dengan riset Tambunan (2023), yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan empati adalah penentu utama kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan primer dan relevansi teori kenyamanan Kolcaba (2003) dan pendekatan PCC dari Picker Institute, yang menyatakan bahwa kenyamanan merupakan hasil interaksi antara faktor personal, lingkungan sosial, dan komunikasi interpersonal. Komunikasi terapeutik sebagai perwujudan empati, kejelasan informasi, dan kehadiran emosional tenaga kesehatan terbukti menjadi determinan utama kenyamanan pasien.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini adalah penggunaan desain campuran (*mixed-methods sequential*) di fasilitas kesehatan tingkat pertama di daerah dengan keterbatasan sumber daya, yang jarang menjadi fokus dalam penelitian model komunikasi terapeutik dan kompetensi kesehatan. Konteks lokalitas Klinik Pratama di Kabupaten Ende memperkaya literatur dengan pemahaman bahwa di wilayah dengan akses terbatas ke rumah sakit besar, komunikasi tenaga kesehatan dan pasien menjadi lebih vital dibandingkan sekadar kompetensi teknis.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Penelitian ini menunjukkan bahwa baik model komunikasi terapeutik maupun kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif terhadap kenyamanan pasien. Artinya, apabila kualitas komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh tenaga kesehatan semakin baik serta kompetensi mereka meningkat, maka tingkat kenyamanan pasien selama menerima layanan kesehatan juga akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi yang empatik dan profesional, didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan yang memadai, merupakan faktor penting untuk menciptakan pengalaman perawatan yang nyaman, memuaskan, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Implikasi manajerial dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan pasien di layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengelola fasilitas kesehatan perlu meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien melalui pelatihan komunikasi yang empatik dan efektif. Dengan adanya komunikasi yang baik, diharapkan pengalaman pasien selama proses perawatan menjadi lebih positif, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan. Serta upaya pelatihan dan peningkatan kompetensi klinis serta etika pelayanan harus tetap dilaksanakan agar tenaga kesehatan mampu memberikan layanan yang tidak hanya empatik tetapi juga berkualitas tinggi. Pendekatan ini dapat memperkuat kepercayaan pasien dan meningkatkan citra organisasi layanan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Abraham, S. A., Nsaimba, F., Agyare, D. F., Agyeiwaa, J., Opoku-Danso, R., Ninnoni, J. P., Doe, P. F., Kuffour, B. O., Anumel, B. K., Berchie, G. O., Boso, C. M., Druye, A. A., Okantey, C., Owusu, G., Obeng, P., Amoade, M., & Commey, I. T. 2024. Barriers and Outcomes of Therapeutic Communication

- between Nurses and Patients in Africa: A Scoping Review. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12912-024-02038-0>
- Alya, N., & Latunreng, W. 2023. Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1608–1625.
- Danaher, T. S., Berry, L. L., Howard, C., Moore, S. G., & Attai, D. J. 2023. Improving How Clinicians Communicate With Patients: An Integrative Review and Framework. *Journal of Service Research*, 26(4), 493–510. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/10946705231190018>
- Edgman-Levitan, S., & Schoenbaum, S. C. 2021. Patient-Centered Care: Achieving Higher Quality by Designing Care through the Patient's Eyes. *Israel Journal of Health Policy Research*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13584-021-00459-9>
- Eijkelenboom, A. M., & Bluysen, P. M. 2022. Comfort and Health of Patients and Staff, Related to the Physical Environment of Different Departments in Hospitals: A Literature Review. *Intelligent Buildings International*, 14(1), 95–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/17508975.2019.1613218>
- Elkefi, S., & Asan, O. 2023. The Impact of Patient-Centered Care on Cancer Patients' QOC, Self-Efficacy, and Trust Towards Doctors: Analysis of a National Survey. *Journal of Patient Experience*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/23743735231151533>
- Fite, R. O., Assefa, M., Demissie, A., & Belachew, T. 2019. Predictors of Therapeutic Communication between Nurses and Hospitalized Patients. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02665>
- Grover, S., Fitzpatrick, A., Azim, F. T., Ariza-Vega, P., Bellwood, P., Burns, J., Burton, E., Fleig, L., Clemson, L., Hoppmann, C. A., & Madden, K. M. 2022. Defining and Implementing Patient-Centered Care: An Umbrella Review. *Patient Education and Counseling*.
- Hikmah, N., & Gunardi, D. 2024. Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien dengan Kinerja Perawat Sebagai Variabel Mediasi. *Journal of Management*, 7(1).
- Kolcaba, K. Y., & Student, P. 1994. A Theory of Holistic Comfort for Nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 19.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. 2021. A Literature-Based Study of Patient-Centered Care and Communication in Nurse-Patient Interactions: Barriers, Facilitators, and the way Forward. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. 2022. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 10, 393–402.
- Rusiana, P. H., Hadi, I., Supriyatna, L. D., Purqoti, N. D. S., & Intan, G. A. P. 2023. Pengaruh Kompetensi Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(2), 419–424. <https://doi.org/https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i2.2023.536>
- Tian, Y. 2023. A Review on Factors Related to Patient Comfort Experience in Hospitals. *Journal of Health, Population and Nutrition*, 42(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s41043-023-00465-4>