

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan *Caring* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Suradadi

Fahri Nurhakim¹, Wisnu Widyantoro², Ratna Widhiastuti³

^{1,2,3} Universitas Bhamada Slawi, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Ratna Widhiastuti

E-mail: ratnawidhiastuti@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan satu faktor yang begitu penting dalam mengevaluasi kualitas mutu pelayanan medis. Perilaku *caring* membina hubungan saling percaya dan bantu serta penerapan komunikasi terapeutik yang baik merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Metode penelitian kuantitatif, rancangan penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Alat penelitian menggunakan kuesioner dengan teknik *accidental sampling* sehingga didapatkan 70 responden. Uji statistik menggunakan Chi-Square dan regresi linier berganda. Hasil komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien p value ($0,01 < 0,05$) *caring* dengan kepuasan pasien ($0,00 < 0,05$) artinya kedua variabel mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Regresi linier berganda dengan uji F didapatkan ($0,00 < 0,05$), uji T diperoleh nilai sig komunikasi terapeutik ($0,45 < 0,05$) dan *caring* ($0,33 < 0,5$) artinya kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar komunikasi terapeutik baik 55 responden (78,6%) *caring* baik 54 responden (77,1%) dan kepuasan pasien puas 58 responden (82,9%). Diharapkan bagi unit keperawatan ruang penyakit dalam hendaknya menyusun rencana kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* secara rutin terhadap perawat guna meningkatkan kompetensi perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan perilaku *caring*.

Kata Kunci - komunikasi terapeutik, *caring*, kepuasan pasien

Abstract

Patient satisfaction is a very important factor in evaluating the quality of medical services. *Caring* behaviour build a relationship of mutual trust and assistance and the application of good therapeutic communication are aspects related to health services. Quantitative research method, correlational research design with *cross sectional* approach. The research tool used a questionnaire with an *accidental sampling* technique so that 70 respondents were obtained. Statistical test using Chi-Square and multiple linear regression. Results of therapeutic communication with patient satisfaction p value ($0.01 < 0.05$) *caring* with patient satisfaction ($0.00 < 0.05$) means that both variables have a significant relationship to patient satisfaction. Multiple linear regression with F test obtained ($0.00 < 0.05$), with T test sig values obtained for therapeutic communication ($0.45 < 0.05$) and *caring* ($0.33 < 0.5$) means that both variables have a significant influence on patient satisfaction. The results of the study showed that most of the therapeutic communication good, 55 respondents (78.6%), *caring* was sufficient, 54 respondents (77.1%) and patient satisfaction was quite satisfied, 58 respondents (82.9%). It is expected that the nursing unit in the internal medicine room should develop a plan for routine therapeutic communication and *caring* behavior training activities for nurses in order to increase the competence of nurses in terms of therapeutic communication and *caring* behavior.

Keywords - Therapeutic Communication, *Caring*, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam keperawatan merupakan landasan utama dalam memberikan asuhan keperawatan, yang bertujuan untuk menggali informasi secara menyeluruh, memahami keinginan dan keluhan pasien, serta menilai hasil dari tindakan keperawatan yang telah diberikan. Salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh perawat adalah komunikasi terapeutik. Dengan keterampilan komunikasi terapeutik, perawat memberikan asuhan keperawatan yang memadai bagi pasien sehingga tujuan asuhan keperawatan dapat tercapai secara optimal (Mellida & Mayasari, 2022).

Penerapan komunikasi terapeutik terdiri tahap pra-interaksi, tahap orientasi atau pengenalan, tahap kerja, dan tahap terminasi (Devianto & Widuri, 2022). Dalam proses komunikasi, terdapat beberapa komponen yang mempengaruhi tercapainya komunikasi yang efektif, yaitu komunikator, penerima pesan, pesan itu sendiri, dan efek umpan balik. Tanpa tujuan yang jelas, komunikasi dapat menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dapat tercipta ketika penerima pesan melakukan umpan balik kepada komunikator (Pratiwi, R. D., & Pertiwi, 2018). Faktor yang dapat mempengaruhi jumlah pasien di rumah sakit salah satunya adalah penerapan komunikasi terapeutik yang baik, yang juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Peningkatan sikap caring perawat terhadap pasien dapat menjadi salah satu cara untuk melengkapi pemberian asuhan keperawatan (Sembiring & Munthe, 2019).

Perawat yang menunjukkan sikap caring dengan membangun hubungan saling percaya dan memberikan bantuan kepada pasien berarti perawat tersebut telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Sikap seperti simpati, empati, serta memberikan dukungan kepada pasien merupakan bagian dari sikap caring yang dimiliki perawat. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan menerapkan sikap caring terhadap mereka (Ambarika & Wardani, 2021). **Theory of Human Care** mendefinisikan perilaku caring perawat melalui sepuluh carative factors. Salah satu faktor kunci dalam penerapan perilaku caring adalah membangun hubungan saling percaya dan saling membantu. Hal ini akan menciptakan sikap caring terhadap pasien. Oleh karena itu, perawat harus menunjukkan sikap yang harmonis, jujur, empatik, hangat, serta berkomunikasi secara efektif dan terbuka untuk menciptakan hubungan yang saling percaya (Karo, 2021). Perilaku caring meningkatkan hubungan saling percaya, mendukung proses penyembuhan fisik pasien, memastikan keamanan, serta memberikan kepuasan kepada pasien (Ambarika & Wardani, 2021).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Supranto, 2012). Responsivitas dan empati, yang dapat diperoleh melalui penerapan komunikasi terapeutik dan menunjukkan kasih sayang kepada pasien. Selain itu, dengan membangun hubungan saling percaya dan menghindari masalah hukum, perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik juga dapat memperbaiki citra profesional profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang bersifat komprehensif melalui pendekatan *sibling care* adalah indikator penting dalam mengukur kebahagiaan pasien serta standar kualitas pelayanan yang diberikan (Pratiwi & Pertiwi, 2018).

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi terapeutik memiliki peran penting dalam membangun dan memelihara kerjasama yang baik antara perawat dan pasien melalui interaksi yang berlangsung. Komunikasi yang efektif membantu pasien untuk mengatasi masalah yang ada dalam asuhan keperawatan, sementara dalam tahap pencegahan, komunikasi ini juga berfungsi untuk menghindari tindakan negatif atau yang tidak diinginkan terhadap perlindungan diri pasien (Afnuhazi, R, 2015). Penerapan komunikasi terapeutik terjadi setelah tercipta rasa saling percaya antara perawat dan pasien, dengan tujuan utama untuk memberikan pertolongan kepada pasien. Membangun rasa percaya sangat penting dalam membentuk hubungan terapeutik yang efektif. Dalam memberikan pelayanan medis, pasien perlu yakin bahwa

perawatan yang diberikan dapat mengatasi permasalahannya. Oleh karena itu, tenaga medis harus bisa dipercaya, dapat diandalkan, dan mampu memberikan kepastian pelayanan, sehingga pasien merasa yakin tanpa keraguan (Jebarus, 2017).

Secara umum, caring merujuk pada kontribusi dan dedikasi kepada orang lain, mengekspresikan perhatian, memiliki empati, serta menunjukkan rasa sayang dan cinta, yang menjadi elemen penting dalam keperawatan (Potter & Perry, 2005 dalam Karo, 2021). Caring adalah inti dari keperawatan yang berfokus pada peningkatan hubungan antara perawat dan pasien. Caring juga dapat dipahami sebagai sifat alami manusia untuk peduli, merawat, membantu, dan memberikan dukungan kepada orang lain (pasien). Perawat harus menerapkan sifat caring ini agar pasien merasa nyaman, diperhatikan, dan aman (Hutahean, 2020). Sepuluh karakteristik caring, yang merupakan kombinasi antara prinsip nilai humanistik dan pengetahuan dasar dalam memberikan asuhan keperawatan, harus mencerminkan pendekatan caring. Karakteristik ini menciptakan filosofi humanistik, moral, dan seni dalam keperawatan, serta elemen kepedulian yang memungkinkan perawat menghargai pasien sebagai individu. Faktor-faktor tersebut berperan dalam interaksi sosial untuk menciptakan kepuasan dalam memberikan layanan yang baik dan membantu pasien. Karakteristik keperawatan terbentuk melalui sepuluh faktor karatif (Watson, 2009 dalam Priyoto, 2015), yang dapat memperbaiki kualitas perawatan dan mendukung proses penyembuhan pasien. Kepuasan pasien merujuk pada reaksi yang muncul dari pasien dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, setelah membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan ini tercermin dalam respons pasien terhadap perawatan medis yang mereka jalani. Jika pelayanan yang diberikan jauh dari ekspektasi, pasien akan merasa kecewa. Kepuasan pasien menjadi elemen penting yang dapat memandu perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal selama masa perawatan (Pohan, 2021)

METODE

Penelitian ini mengadopsi desain korelasional untuk hubungan antara dua variabel independen, yaitu komunikasi terapeutik dan sikap caring, dengan variabel dependen berupa kepuasan pasien. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional, yang mengukur kedua variabel tersebut pada waktu yang bersamaan (Nursalam, 2011). Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner untuk komunikasi terapeutik berisi 17 pertanyaan yang mencakup fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Sementara kuisioner untuk sikap caring terdiri dari 15 pertanyaan yang berfokus pada faktor karatif dalam membangun hubungan saling percaya dan saling mendukung. Untuk mengukur kepuasan pasien, digunakan kuisioner yang terdiri dari 23 pertanyaan yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Suradadi pada periode 14 hingga 21 Juni 2023, dengan teknik pengambilan sampel secara acidental sampling. Analisis bivariat dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik dan sikap caring terhadap kepuasan pasien, menggunakan uji statistik Chi Square. Di sisi lain, analisis multivariat dilakukan dengan regresi linier untuk menilai pengaruh gabungan dari ketiga variabel tersebut.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian analisa univariat yang telah dilakukan diketahui pada variabel komunikasi terapeutik dibagi menjadi tiga bagian yaitu baik, cukup di jelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.

Distribusi frekuensi Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	55	78,6%
Cukup	15	21,4%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 1. hasil analisa komunikasi terapeutik dari 70 responden di RSUD Suradadi menunjukkan hasil responden mayoritas mengalami komunikasi terapeutik baik dengan frekuensi 55 (78,6%). Komunikasi terapeutik didapatkan baik perawat melakukan komunikasi terapeutik dari fase orientasi, fase tahap kerja, dan terminasi. Distribusi frekuensi caring dibagi menjadi tiga bagian yaitu Baik, Cukup, dan Kurang di jelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.

Distribusi frekuensi Caring

Caring	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	54	77,1%
Cukup	16	22,9%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 2. hasil analisa caring dari 70 responden di RSUD Suradadi menunjukkan hasil responden mayoritas mengalami caring baik dengan frekuensi 54 (77,1%). Hal ini dibuktikan pada jawaban responden terbanyak menyarakan saat memberikan tindakan perawat dalam memberikan perhatian penuh terhadap pasien, perawat mengedukasi tentang keluhan atau penyakit yang diderita pasien.

Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien dibagi menjadi tiga bagian yaitu Puas, Cukup puas, dan Kurang puas di jelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.

Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	58	82,9%
Cukup Puas	12	17,1%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 3. hasil analisa kepuasan pasien dari 70 responden di RSUD Suradadi menunjukkan hasil responden mayoritas menyakaan kepuasan puas dengan frekuensi 58 (82,9%) Hal ini dibuktikan pada jawaban responden pada aspek empathy dalam memperhatikan pasien secara sungguh sungguh, memberikan dukungan yang positif terhadap pasien. pada aspek responsiveness dalam hal komunikasi yang memuaskan terhadap pasien.

Tabel 4.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total	X ²	P	
	Puas		Cukup					
	N	%	N	%				
Baik	53	45,6	2	9,4	55	100	16,483	0,001
Cukup	5	12,4	10	2,6	15	100		
Total	58	58	12	12,0	70	100		

Berdasarkan pada tabel 4. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh hasil p value sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Suradadi, $X^2 (1) = 16,483$, p value = 0,001. Sebagian dalam kategori baik dengan jumlah 53 responden.

Tabel 5.

Hubungan Caring Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Suradadi

Caring	Kepuasan Pasien				Total		X ²	P
	Puas		Cukup		N	%		
Puas	N	%	N	%	N	%	18,637	0,00
Baik	52	44,7	2	9,3	54	100		
Cukup	6	13,3	10	2,7	16	100		
Total	58	58,0	12	12,0	70	100		

Berdasarkan pada tabel 5. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh hasil p value sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara caring terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Suradadi, $X^2 (2) = 18,637$, p value = 0,00. Sebagian dalam kategori baik dengan jumlah 52 responden (44,7%).

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 6.

Uji F

Model	F	Sig
Regression	14,008	0,000

Tabel 6. Didapatkan hasil nilai sig 0,00 kurang dari 0,05. Dapat disimpulkan secara signifikan ada pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri dari variabel independen terhadap variabel dependen. nilai sig < 0,05 diartikan ada pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7.

Uji T

Variabel	T	Sig
Komunikasi Terapeutik	1,878	0,045
Caring	2,058	0,033

Berdasarkan Tabel 7. nilai signifikansi untuk pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien adalah 0.045, yang lebih kecil dari 0.05, dan nilai t hitung sebesar 1,878, yang lebih besar dari t tabel 1,667. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Sedangkan nilai signifikansi untuk pengaruh sikap caring terhadap kepuasan pasien adalah 0.033, yang juga lebih kecil dari 0.05, dan nilai t hitung sebesar 2,058, yang lebih besar dari t tabel 1,667. Oleh karena itu, H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara sikap caring terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Komunikasi terapeutik pada pasien adalah suatu pendekatan komunikasi yang diterapkan oleh tenaga medis atau terapis untuk berinteraksi dengan pasien, dengan tujuan mendukung proses pemulihan dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Membangun hubungan yang efektif, memulai percakapan, memperkuat rasa saling percaya, serta menghargai pasien adalah komponen penting dalam komunikasi ini, dengan tujuan utama menciptakan kemitraan yang akan memaksimalkan hasil kesehatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik berhubungan langsung dengan peningkatan hasil pasien, terutama dalam mengurangi gejala, durasi rawat inap, dukungan pengobatan psikososial, dan kepatuhan terhadap terapi (Johansen R, 2017).

Para peneliti menyarankan agar perawat meningkatkan keterampilan dalam komunikasi terapeutik untuk memastikan pasien benar-benar memahami dan mampu menjalin hubungan yang penuh kepercayaan. Perawat perlu menguasai komunikasi terapeutik dengan baik agar dapat membantu pasien mengatasi keraguan dan kecemasan yang mungkin timbul.

Analisis Univariat Caring

Dalam praktik keperawatan, perawat yang mengutamakan sikap caring selalu memperhatikan segala aspek yang berkaitan dengan perawatan. Mereka tidak hanya fokus pada tugas medis, tetapi juga aktif berinteraksi dengan lingkungan sekitar, selaras dengan prinsip-prinsip dalam Teori Caring Watson. Keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan sangat dipengaruhi oleh keterampilan mereka dalam berkomunikasi terapeutik. Ketika sikap caring digabungkan dengan komunikasi terapeutik, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang mendorong perawat untuk terus menunjukkan sikap caring dalam setiap tindakan keperawatan (Ulrich, 2018).

Perilaku caring harus diterapkan secara menyeluruh. Caring merupakan inti dari nilai-nilai moral dalam dunia keperawatan, di mana tanggung jawab terhadap pasien dan respons terhadap tindakan yang diambil sangat dihargai (Ashenafie, 2015). Untuk memastikan perilaku caring dapat diekspresikan secara maksimal, dukungan dari budaya organisasi dan lingkungan kerja yang mendukung sangat diperlukan. Perawat memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pasien, dan perilaku caring mereka dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Ashenafie, 2015).

Menurut peneliti, meskipun kemampuan perawat dalam menerapkan perilaku caring cukup baik, namun hasilnya masih tergolong pada kategori cukup, dengan 16 responden (22,9%) berada dalam kategori tersebut. Perilaku caring sangat dipengaruhi oleh sikap, keramahan, dan kedekatan perawat dengan pasien. Oleh karena itu, jika perilaku caring belum sepenuhnya terlihat, hal ini menunjukkan bahwa penerapan caring belum sepenuhnya optimal.

Analisis Univariat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Salah satu masalah utama yang sering ditemukan adalah ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Aspek-aspek yang dapat dianalisis untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan ini meliputi penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama, serta akuntabilitas dalam pelayanan keperawatan. Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat bergantung pada seberapa baik kualitas perawatan yang diberikan serta sejauh mana pasien merasa puas. Kepuasan pasien tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi pasien, mereka akan merasa tidak puas (Moslehpour, 2022).

Peneliti berpendapat bahwa pasien adalah individu yang memerlukan perhatian tidak hanya secara fisik, tetapi juga secara psikologis. Oleh karena itu, penting bagi tenaga medis untuk mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, guna mempercepat proses penyembuhan mereka. Kualitas pelayanan yang baik berkaitan erat dengan kesembuhan pasien, kecepatan

pelayanan, perhatian terhadap pasien, keramahan petugas, cara berkomunikasi dengan pasien, serta kenyamanan fasilitas yang ada, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Analisis Bivariat Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar untuk mempengaruhi atau membantu pasien dalam memahami kondisi mereka, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Dalam praktiknya, terdapat strategi-strategi tertentu yang mendorong pasien untuk mengungkapkan perasaan dan pikiran mereka, yang menjadi bagian penting dari komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Tujuan dari komunikasi terapeutik adalah untuk membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, serta memperkuat kerjasama di antara keduanya, sehingga komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien (Živanović, 2017).

Komunikasi terapeutik juga merupakan keterampilan yang dimiliki perawat untuk membantu pasien mengatasi masalah mereka, sehingga tercipta pengalaman belajar bersama yang bermanfaat untuk memperbaiki kondisi emosional pasien (Prabowo, 2014 dalam Prasetyo Kusumo, 2017). Kepuasan pasien sangat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, fasilitas rumah sakit juga memengaruhi penilaian kepuasan pasien. Meskipun bukan satu-satunya faktor penentu, rumah sakit harus tetap memperhatikan fasilitas yang ada saat merancang strategi untuk menarik pasien (Rita Setyo Rahayu, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, komunikasi terapeutik perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Suradadi. Komunikasi terapeutik membantu dalam memberikan informasi yang akurat dan membangun hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perawat yang mampu menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik akan memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, di mana perawat menunjukkan sikap tenang dan mampu mengelola perasaan mereka saat berinteraksi dengan pasien. Selain itu, perawat juga memperkenalkan diri mereka dengan baik kepada pasien atau keluarga, serta memberikan fasilitas yang memadai di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p=0,001$ ($p<0,05$), yang berarti ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien..

Analisis Bivariat Caring terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 4.5, yang memperlihatkan distribusi antara sikap caring dan kepuasan pasien, hasil uji korelasi dengan Chi Square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menandakan adanya hubungan yang signifikan antara sikap caring perawat dan tingkat kepuasan pasien. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi pengalaman pasien selama proses pelayanan, perilaku personal yang memadai, kesesuaian antara harapan dan kenyataan, serta kenyamanan fasilitas yang ada (Nursalam, 2016). Suryani (2012) juga menjelaskan bahwa ketidakpuasan pasien sering kali terkait dengan sikap dan perilaku caring perawat, seperti lamanya waktu tunggu, kondisi lingkungan rumah sakit, perhatian terhadap pasien, keramahan petugas, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi serta komunikasi, yang menjadi faktor utama ketidakpuasan pasien, sehingga mereka cenderung mencari layanan kesehatan di tempat lain..

Potter (2023) menjelaskan bahwa caring adalah suatu bentuk perawatan yang melibatkan penghargaan terhadap orang lain, disertai dengan rasa memiliki dan tanggung jawab. Caring merupakan fenomena yang bersifat universal, mempengaruhi cara seseorang berpikir, merasakan, dan berinteraksi dengan orang lain. Perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat sangat memengaruhi kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan disampaikan

dengan sikap ramah, pasien akan merasa puas. Hal ini diperkuat oleh teori Pohan (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien—semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sikap caring dalam perawatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien. Dengan menjadikan caring sebagai dasar dalam praktik keperawatan, perawat dapat lebih memahami dan membantu pasien. Seorang perawat perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang perawatan untuk membantu pasien mencapai atau mempertahankan kesehatannya (Østervang, 2022). Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara sikap caring perawat dan kepuasan pasien. Semakin perawat menunjukkan perhatian dalam membangun hubungan saling percaya dengan pasien, semakin pasien merasa diperhatikan, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap kepuasan mereka.

Pengaruh Komunikasi Terapeutik dan Caring terhadap Kepuasan Pasien

Setelah dilakukan uji asumsi klasik dan uji F, hasilnya menunjukkan nilai signifikansi 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Selanjutnya, uji hipotesis parsial menggunakan uji T menunjukkan nilai signifikansi 0,045 untuk komunikasi terapeutik ($0,045 < 0,05$), yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Untuk variabel caring, nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,033 ($0,033 < 0,05$), yang menunjukkan bahwa caring memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien, dengan interval kepercayaan 95%.

Penelitian ini juga mendukung temuan dari Pratiwi & Pertiwi (2018) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa antara kedua variabel—komunikasi terapeutik dan caring—variabel caring memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi 0,023 dan kekuatan hubungan yang ditunjukkan oleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 0,58.

Perilaku caring perawat memainkan peran yang sangat vital dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika perilaku caring yang ditunjukkan perawat baik, kepuasan pasien pun meningkat karena pasien merasa dihargai dan percaya pada pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika perilaku caring perawat dianggap kurang atau tidak memadai, kepuasan pasien dapat menurun, bahkan berpotensi memberikan dampak negatif (Aydın, 2022). Membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, yang didasari oleh komunikasi yang terbuka, empati, dan keramahan, adalah aspek penting dalam perawatan. Perawat yang terbuka, mampu memahami perasaan pasien, dan ramah dalam interaksi dapat meningkatkan pengalaman positif pasien selama proses perawatan (Watson, 2012).

Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien perlu memperhatikan kualitas komunikasi dan sikap caring untuk memberikan pelayanan yang baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien (Rahmad Gurusinga, 2013). Berdasarkan analisis, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi terapeutik dan perilaku caring terhadap kepuasan pasien. Sikap caring memiliki pengaruh besar karena dapat meningkatkan kesejahteraan emosional dan fisik pasien, memperkuat rasa saling percaya, serta mempercepat proses penyembuhan, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap RSUD Suradadi tergolong baik.
2. Sebagian besar Caring di Ruang Rawat Inap RSUD Suradadi tergolong baik.
3. Sebagian Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Suradadi tergolong puas.
4. Terdapat hubungan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Suradadi.
5. Terdapat hubungan Caring terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Suradadi.
6. Terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi Terapeutik dan Caring dengan Kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Afnuhazi.R. (2015). Komunikasi Terapeutik dalam keperawatan Jiwa. Yogyakarta: Gosyen Publisng.
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), 53–60. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Ashenafie, T. . (2015). Perception of Caring Behaviours and Associated Factors Among Nurses Working in Gondar University and Felege-Hiwot Referral Hospitals, Northwest Ethiopia: a Cross-Sectional Study. *Asian Pacific Journal of Nursing*. 2015;2(1):17-24. eISSN– 2349- 0683.
- Aydin, K. (2022). The effect of nurses' death anxiety on life satisfaction during the COVID-19 pandemic in Turkey. *Journal of religion and health*, 61(1), 811-826.
- Devianto, W. (2022). *komunikasi dalam keperawatan*. penerbit lembaga chakra brahmada lentera.
- Hidayat, A. (2008). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Johansen R. (2017). *Therapeutic : cross sectional study*. Ann Gen Psychiatry.
- Karo, M. (2021). *caring dalam keperawatan* (U. Prasetya (ed.)). PT KARINUS. Literature Review. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 9(T5), 85-89.
- Mailani. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang.
- Mellida, W., & Mayasari, P. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja di rsp usk. VI(1).
- Moslehpour. (2022). The effect of physician communication on inpatient satisfaction. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 3, p. 463). MDPI.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika.
- Padang: Andalas University Press.
- Pohan. (2021). Relationship of Spiritual Caring with Quality of Live for Hemodialysis Patients: A
- Potter, P. (2023). *Fundamentals of Nursing-E-Book*. Elsevier Health Sciences.
- Pratiwi, R. D., & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Edudharma Journal*, 2(2).
- Sarfika. (2018). *Komunitas Terapeutik Dalam Keperawatan*. Buku Ajar keperawatan Dasar 2.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Siyoto, M. (2016). *Pendidikan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Jurnal Keperawatan.
- Stervang, C. (2022). Experiences of nursing care for patients who self-harm and suggestions for future practices: The perspectives of emergency care nurses. *International journal of mental health nursing*, 31(1), 70-82.
- Supranto. (2012). *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

- Suryani. (2012). Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik. Jakarta : EGC.
- Suweko, W. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : Literatur Review. <http://ejr.stikesmuhkudus.ac.id>. Pada Tanggal 8 November 2024
- Ulrich, B. (2018). Critical care nurse work environments : Findings and implications. *Critical Care Nurse*, 39(2), 67– 84.
- Watson, J. (2012). *Human caring science*. Jones & Bartlett Publishers.
- Živanović, D. (2017). Therapeutic Communication in Health Care. *SciFi Nursing & Healthcare Journal*,. 1(2), page. 2.