**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI**

**INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT**

**KUNINGAN MEDICAL CENTER**

**TAHUN 2022**

**MANUSKRIP**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Keperawatan Pada Program Studi S1 Keperawatan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

Oleh:

 **YULIYANI SAPITRI**

**CKR0180193**

****

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN**

**KUNINGAN**

**2022**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI**

**TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI**

**INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT**

**KUNINGAN MEDICAL CENTER**

**TAHUN 2022**

Yuliyani Sapitri1, Nining Rusmianingsih2, Rastipiati Salahudin3

1Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan STIKes Kuningan

2,3 Dosen Program Studi S1 Keperawatan STIKes Kuningan

yuliyanisapitri31@gmail.com

## **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk instalasi kesehatan seperti Rumah Sakit sebagai penilaian pasien selama berada di rumah sakit tersebut dan bisa menjadi semangat pegawai yang bekerja khususnya bagi perawat yang melakukan pelayanan. Perilaku *caring* dalam praktik keperawatan merupakan kemampuan seseorang untuk selalu waspada dan selalu mempunyai rasa empati kepada orang lain dengan tujuan agar bisa meningkatkan rasa aman dan nyaman terhadap pasien. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan dengan tujuan penyembuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* dan komunikasi teurapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah sakit Kuningan Medical Center Tahun 2022.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi berjumlah 700 orang dengan teknik *Accidental sampling.* Analisis statistik dilakukan dengan cara univariat dan bivariat dengan metode *Rank spearman.* Pengumpulan data dengan wawancaramenggunakan kuesioner.

**Hasil:** Analisis *Rank Spearman* didapatkan hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dengan nilai (P = 0,004), dan terdapat pula hubungan antara komunikasi teurapeutik dengan kepuasan pasien dengan nilai (P = 0,001).

**Simpulan:** Perlu ditingkatkan Perilaku *Caring* dan Komunikasi terapeutik dalam pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center Tahun 2022.

**Kata Kunci:** *Perilaku Caring, Komunikasi Teurapeutik, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Inap.*

Daftar Pustaka: 8 buku (2013-2021), 17 Jurnal (2014-2021), 3 Artikel (2014-2021).

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI**

**TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI**

**INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT**

**KUNINGAN MEDICAL CENTER**

**TAHUN 2022**

Yuliyani Sapitri1, Nining Rusmianingsih2, Rastipiati Salahudin3

1Student of S1 Nursing Study Program STIKes Kuningan

2.3 Lecturers of the S1 Nursing Study Program at STIKes Kuningan

yuliyanisapitri31@gmail.com

***ABSTRACT***

***Background:*** *Patient satisfaction is important for health installations such as hospitals as a patient assessment while in the hospital and can be the spirit of employees who work, especially for nurses who provide services**. Caring behavior in nursing practice is a person's ability to always be alert and always have a sense of empathy for others with the aim of increasing a sense of security and comfort for the patient. Therapeutic communication is communication that is planned and carried out with the aim of healing the patient. This study aims to analyze the relationship between caring behavior and therapeutic communication with patient satisfaction in the inpatient installation of the Kuningan Medical Center Hospital in 2022.*

***Methods:*** *This research uses quantitative research with a cross sectional approach. The population is 700 people with accidental sampling technique. Statistical analysis was carried out using univariate and bivariate methods with the Spearman Rank method. Collecting data by interview using a questionnaire.*

***Results:*** *Spearman's Rank analysis found a relationship between caring behavior and patient satisfaction with a value (P = 0.004), and there was also a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with a value (P = 0.001).*

***Conclusion:****Caring behavior and therapeutic communication need to be improved in services in inpatient installations at Kuningan Medical Center Hospital in 2022.*

***Keywords:*** *Caring Behavior, Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Inpatient Installation.*

*Bibliography: 8 books (2013-2021), 17 journals (2014-2021), 3 articles (2014-2021).*

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No.44, 2009) (Setiyawan & Supriyanto, 2019).

Pelayanan di rumah sakit biasanya tergantung kepada petugas kesehatan khususnya perawat dalam memberikan pelayanan. Perawat harus melakukan perilaku caring dan komunikasi dengan baik kepada pasien maupun keluarga. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional.

Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah sakit di Indonesia menunjukan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan Kesehatan (Depkes RI, 2005). Sebanyak 27,9% tidak puas terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat (Inuri Soya, 2020). Serta dari penelitian yang dilakukan di 7 provinsi Indonesia di dapatkan sekitar 80% pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit (Suranti Suryanti & Edwin, 2018).

*caring* dapat diartikan sebagai tindakan yang bertujuan sebagai pemberi pelayanan (asuhan) fisik dan perhatian emosional supaya dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien, yang diungkapkan dengan niat tulus, kejujuran, kepercayaan, yang akhirnya bertujuan membantu pasien dalam meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, sosial, psikologis, dan spiritual (Rahmayana, 2018).

Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya (Rahmayana, 2018). Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Purwoastuti, 2015).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 28 Desember 2021 di Rumah sakit Kuningan Medical Center, dengan teknik wawancara terhadap 20 pasien dengan mengajukan beberapa pertanyaan tentang perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di dapatkan 9 pasien (0,09%) menilai bahwa perawat kurang ramah, kurang merespon keluhan pasien, tidak berkomunikasi dengan baik dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Kemudian didapatkan 11 pasien (0,11%) menilai bahwa perawat ramah, selalu merespon keluhan pasien, berkomunikasi dengan baik dan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan perawat.

Berdasarkan data tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center Tahun 2022.

**METODE PENELITIAN**

 Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif metode analitik korelasional dengan rancangan *Cross Sectional* dimana peneliti ini mengukur dan mengumpulkan data variabel dependen dan independen yang dilakukan pada saat yang sama (Notoatmodjo, 2018). Variabel yang akan diukur adalah variabel dependen (Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik) dan variabel independen (Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center Tahun 2022).

 Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Kuningan Medical Center sebanyak 700 pasien. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Accidental Sampling*, maka sampel dalam penelitian ini adalah 88 responden.

 Dalam penetitian ini menggunakan uji statistik *Rank Spearman* pada tingkat kepercayaan nilai p < α (0,05) , jika p < α (0,05) maka hasil terdapat hubungan yang bermakna, dan jika p > α (0,05) maka hasilnya tidak terdapat hubungan bermakna. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat serta analisis multivariate dengan menggunakan SPSS versi 2018.

**HASIL PENETIAN**

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Perilaku Caring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Perilaku Caring** | **Frekuensi** | **Distribusi** |
| 1. | Baik | 46 | 52,3% |
| 2. | Kurang Baik | 42 | 47,7% |
| **TOTAL** | **88** | **100** |

Sumber: Hasil penelitian 2022

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 88 responden yang melakukan perilaku *caring* sebagian besar dalam tingkat baik yaitu sebanyak 46 responden (52,3%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Teurapetik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Komunikasi Teurapetik** | **Frekuensi** | **Distribusi** |
| 1. | Baik | 37 | 42,0% |
| 2. | Cukup Baik | 39 | 44,3% |
| 3. | Kurang Baik | 12 | 13,6% |
| **TOTAL** | **88** | **100** |

Sumber: Hasil penelitian 2022.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 88 orang responden memiliki komunikasi terapeutik sebagian besar dalam tingkat cukup baik yaitu sebanyak 39 orang (44,3%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Kepuasan Pasien** | **Frekuensi** | **Distribusi** |
| 1. | Puas | 48 | 54,5% |
| 2. | Tidak Puas | 40 | 45,5% |
| **TOTAL** | **88** | **100** |

Sumber: Hasil penelitian 2022.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 88 pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam tingkat puas yaitu sebanyak 48 (54,5%).

**Tabel 4. Hubungan Perilaku Caring Dengan Kepuasan Pasien**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Perilaku Caring** | **Kepuasan Pasien** | **Total** | **R hitung** | **P value**  |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |  |  |
| Baik | 33 | 71,7% | 13 | 28,3% | 46 | 100% | 0,361 | 0,001 |
| Kurang Baik | 15 | 35,7% | 27 | 64,3% | 42 | 100% |

Sumber: Hasil Penelitian 2022.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 46 responden yang memiliki kepuasaan terhadap perilaku *caring* dalam tingkat baik sebanyak 33 responden (71,7%). Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* didapatkan nilai koefisien korelasi (r) yaitu 0,361 yang artinya korelasi lemah. Angka 0,045 menunjukan tingkat signifikansi, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan arah positif sehingga korelasi antara perilaku *caring* dan kepuasan pasien positif dan signifikan.

**Tabel 5. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komunikasi Teurapetik** | **Kepuasan Pasien** | **Total** | **r hitung** | **p value** |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Baik | 26 | 70,3% | 11 | 29,7% | 37 | 100% | 0,306 | 0,004 |
| Cukup Baik | 19 | 48,7% | 20 | 51,3% | 39 | 100% |
| Kurang Baik | 3 | 25,0% | 9 | 75,0% | 12 | 100% |

Sumber: Hasil Penelitian 2022.

Berdasarkan tabel 5 menunjukan bahwa dari 37 perawat yang melakukan Komunikasi Teurapetik dalam tingkat baik menyebabkan kepuasan pasien dalam tingkat puas yaitu sebanyak 26 responden (70,3%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh nilai koefisien korelasi (r)yaitu 0,306 yang artinya kekuatan korelasi lemah. Angka 0,004 menunjukan tingkat signifikansi, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan arah positif sehingga korelasi antara Komunikasi Teurapetik dan Kepuasan Pasien positif dan signifikan.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis uji *Rank Spearman* didapatkan nilai *p =* 0,004 (*P* < 0,05), artinya terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diinstalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center Tahun 2022. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi kalsum (2016) menyatakan bahwa terjadi hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di RSUP Fatmawati Jakarta dengan hasil didapatkan nilai *p=* 0,001 yang artinya terdapat hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di RSUP Fatmawati Jakarta. Selain itu penelitian ini sejalan pula dengan penelitian Santosa dkk (2020) menyatakan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini memperoleh hasil perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam tingkat baik sebanyak 33 responden (71,7%) sedangkan responden yang berprilaku *caring* kurang baik sebanyak 15 responden (35,7%). Penelitian ini juga memperoleh hasil komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam tingkat baik sebanyak 26 responden (70,3%), dalam tingkat cukup baik sebanayak 19 responden (48,7%) dan pada tingkat kurang baik sebanyak 3 responden (25,0%). Salah satu alasan mengalami perilaku *caring* kurang baik terletak pada kategori *Attentive to Others experience,* hal ini menunjukan kurangnya perhatian perawat dalam memperhatikan memenuhi kebutuhan dasar pasien seperti kebutuhan kebersihan diri, kebutuhan makan, pemberian obat, meluangkan waktu untuk mendengarkan pengalaman pasien dan sebagainya. Hal ini sesuai teori Jean Watson dalam Tomey and Alligood (2006) tentang konsep *caring* yang menekankan pada fungsi dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari pasien.

Sedangkan diketahui presentase terkecil pada komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical center tahun 2022 terletak pada tahap terminasi. Menurut peneliti ini menunjukan kurangnya perhatian perawat dalam memperhatikan pasien untuk menanyakan perasaan pasien setelah selesai berinteraksi dan jarangnya memberitahu tindakan apa lagi yang akan dilakaukan perawat diwaktu mendatang. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik merupakan hal yang wajib dilakukan perawat kepada pasien, demi terciptanya kepuasan pasien terhadap perilaku dan komunikasi yang dilakukan perawat selama pasien dirawat di rumah sakit dan juga dapat menjadi nilai tambahan bagi rumah sakit untuk membawa citra nama baik rumah sakit kedepannya.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 88 responden yang telah dilakukan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa:

Terdapat hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasa pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center tahun 2022 dengan nilai korelasi sebesar (*r*) = 0,306 dan p = 0,004 (p< 0,05). Dengan arah hubungan positif, adanya korelasi positif tersebut yang berarti semakin tinggi perilau *caring* yang dilakukan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Serta terdapat pula hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasa pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center tahun 2022 dengan nilai korelasi sebesar (*r*) = 0,361 dan p = 0,001 (p< 0,05). Dengan arah hubungan positif, adanya korelasi positif tersebut yang berarti semakin tinggi Komunikasi terapeutik yang dilakukan maka semakin tinggi kepuasan pasien.

**SARAN**

1. Bagi Pasien

Diharapkan perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien, dapat menambah pengetahuan pasien tentang pelayanan yang diberikan, dapat memberikan saran untuk perawat dalam perilaku caring dan komunikasi terapeutik yang diberikan selama di rawat dan dapat di jadikan pengalaman oleh pasien selama dirawat di instalasi rawat inap rumah sakit Kuningan *Medical Center* tahun 2022.

1. Bagi Rumah sakit Kuningan *Medical Center*

Diharapkan perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dapat menjadi pedoman dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan tata kelola yang baik di rumah sakit Kuningan *Medical Center* tahun 2022.

1. Bagi Program Studi Keperawatan STIKes Kuningan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan dan sumber referensi di perpustakaan tentang pelayanan perilaku *caring*, komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit serta dijadikan bahan ajuan guna penelitian lebih lanjut tentang topik yang terkait dengan sampel yang berbeda.

1. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama dalam penerapan metodologi penelitian, serta sebagai *evidencbased practice* bagi penelitian lanjutan dengan variable dan desain yang berbeda.

**DAFTAR PUSTAKA**

Kalsum, Umi 2016 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan kepuasan pasien Di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016. *Skripsi*. Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2014.*Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Rahmayana, ira. (2018). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSI Siti Khadijah Palembang.

Santosa, Rohman, Agil. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020.

Setiyawan & Supriyanto. (2019). *Manajemen rumah sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Surakarta & Handayati. (2013). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU.