

## Hubungan Komunikasi Terapeutik dan *Caring* Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung

Ria Pratiwi Sinhta Dewi<sup>1\*</sup>, Yunina Elasari<sup>2</sup>, Surmiasih<sup>3</sup>, Moh. Heri Kurniawan<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Indonesia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 11 Januari 2024

Direvisi: 03 Februari 2024

Diterima: 10 Februari 2024

\*Penulis Korespondensi:

E-mail:

[rpratiwisintadewi38@gmail.com](mailto:rpratiwisintadewi38@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit. Kepuasan yang dirasakan pasien akan mendorong pasien untuk mematuhi rencana pengobatan dan mendorong pasien menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Perawat memiliki peranan penting dalam proses tercapainya kepuasan yaitu melalui komunikasi terapeutik dan *caring* terhadap pasien. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan komunikasi terapeutik dan *caring* perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik dan rancangan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Bhayangkara Polda Lampung sebanyak 400 responden dengan sampel sebanyak 80 responden Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Gamma*. **Hasil:** Analisis univariat diketahui bahwa responden dengan komunikasi terapeutik baik sebanyak 55 responden (68,8%), responden dengan *caring* perawat baik sebanyak 55 responden (68,8%) dan responden dengan kategori puas sebanyak 60 responden (75,0%). Analisa bivariat diketahui bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik ( $p\text{-value} < 0,001$ ) dan *caring* perawat ( $p\text{-value} 0,001$ ) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023. **Simpulan:** Bagi fasilitas kesehatan khususnya rumah sakit agar dapat memberikan edukasi dan pelatihan secara berkala kepada perawat secara berkala khususnya tenaga perawat tentang peranan komunikasi terapeutik dan *caring* terhadap kepuasan pasien..

**Kata kunci:** Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien, Perhatian

### ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is an important indicator in health services, especially in hospitals. The satisfaction felt by the patient will encourage the patient to comply with the treatment plan and encourage the patient to use the same health services. Nurses have an important role in the process of achieving satisfaction, namely through therapeutic communication and *caring* for patients. **Objectives:** The aim of this research is to determine the relationship between therapeutic communication and *caring* for nurses in the implementation of nursing care with patient satisfaction in the Bhayangkara Hospital Emergency Room, Lampung Regional Police in 2023. **Methods:** This research is a quantitative research with an analytical survey design and a cross sectional design. The population in this study were patients at the Bhayangkara Hospital, Lampung Police, with a sample of 80 respondents. The sampling technique used in this research was *Accidental Sampling*. Data analysis in this research was carried out using the *Gamma* test. **Results:** Univariate analysis revealed that there were 55 respondents with good therapeutic communication (68.8%), 55 respondents with good nurse *caring* (68.8%) and 60 respondents in the satisfied category (75.0%). Bivariate analysis shows that there is a relationship between therapeutic communication ( $p\text{-value} 0.000$ ) and *caring* nurses ( $p\text{-value} 0.000$ )

*with patient satisfaction in the Bhayangkara Hospital Emergency Room, Lampung Regional Police in 2023. Conclusions: For health facilities, especially hospitals, to be able to provide education to regularly, especially nursing staff, about the role of therapeutic and caring communication on patient satisfaction.*

**Keywords:** *Therapeutic communication, Patient satisfaction, Caring*

---

## **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit merupakan komponen penting dalam proses pelayanan kesehatan. Rumah Sakit menjadi fokus utama dalam membenahan pelayanan kesehatan sebagai upaya dalam perbaikan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat. Upaya penting yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator dari standar suatu fasilitas kesehatan dalam melakukan pelayanan yang akan mempengaruhi proses penyembuhan serta kunjungan fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien menurut *World Health Organization (WHO)* secara global terutama pada negara berkembang adalah sebesar 80%, sedangkan angka kepuasan pasien di Asia Tenggara adalah sebesar 79%. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Indonesia juga menunjukkan angka yang lebih rendah yaitu sebesar 75% atau lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan minimal pada fasilitas pelayanan yang ditetapkan pemerintah sebesar 90% (Langingi, 2022).

Kepuasan merupakan indikator penting dalam pelayanan kesehatan tetapi sering terabaikan atau dilupakan. Indikator penting dalam tercapainya kepuasan pasien adalah berkurangnya jumlah keluhan pasien dan meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama saat membutuhkan, lebih lanjut pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. Kepuasan yang dirasakan pasien juga cenderung akan mendorong pasien untuk mematuhi dan mengikuti rencana pengobatan (Pohan, 2015).

Kepuasan yang tidak tercapai dalam pelayanan kesehatan akan menyebabkan terjadinya dampak

negatif terhadap proses pelayanan serta proses pengobatan. Ketidakpuasan pasien juga dapat menyebabkan pasien kecewa serta enggan untuk berkunjung kembali ke rumah sakit dan menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik datang ke rumah sakit sehingga kunjungan pasien akan menurun. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien akan menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan pasien terhadap proses pengobatan (Pohan, 2015).

Perawat memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan sekaligus kepuasan pasien selama menjalani proses perawatan. Kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan didukung oleh komunikasi yang baik. Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat, komunikasi yang tidak terbentuk dengan baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien akan menyebabkan tidak terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Kondisi ini akan mendorong munculnya ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan dan pelayanan rumah sakit, yang kemudian akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang (Ramadia dkk, 2022).

Komunikasi terapeutik ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang profesional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi, dan dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien. Komunikasi yang buruk dapat mendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat diharapkan mampu melaksanakan komunikasi terapeutik secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang

ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Ramadia dkk, 2022).

Perilaku *caring* perawat merupakan faktor penting yang perlu dilakukan dalam upaya mencapai kepuasan pasien. *Caring* perawat memungkinkan terjalinnya hubungan harmonis antara perawat dengan pasien dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasien sehingga terciptanya kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan pelayanan akan membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien (Aisyah, Imani & Rahayu, 2022).

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. *Caring* merupakan perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat-klien yang terapeutik. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Langingi, 2022).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Pertiwi (2018) yang meneliti Hubungan Komunikasi terapeutik dan *caring* dengan kepuasan pasien terhadap perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik (*p-value* 0,005) dan *caring* dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,001.

Survey penelitian telah dilakukan peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung pada Juni 2023. Survey kepuasan pasien di RS Bhayangkara Polda Lampung pada tahun 2021 adalah sebesar 89,7%, sedangkan pada Tahun 2022 adalah sebesar 88,6%. Wawancara dilakukan penulis dengan 10 pasien diketahui pasien merasa

bahwa perawat kurang menjelaskan prosedur yang akan dilakukan, seperti memberi obat atau memasang infus. Pasien juga mengeluhkan bahwa perawat tidak berkomunikasi dengan baik dan tidak menjelaskan proses perawatan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik dan rancangan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Bhayangkara Polda Lampung selama sebulan yaitu sebanyak 400 responden dengan sampel sebanyak 80 responden. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik (Astutik, 2018), kuesioner *caring* dan kepuasan pasien (Lesmana, 2021). Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *Gamma*.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien di IGD RS Bhayangkara

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Perempuan	28	35,0
Laki-laki	52	65,0
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52 responden (65,0%).

#### b. Umur

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Umur Pasien di IGD RS Bhayangkara

Umur	Jumlah	%
Remaja (<25 Tahun)	3	3,8
Dewasa (26-45 Tahun)	37	46,3
Lansia (>45 Tahun)	40	50,0
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur lansia (>45 tahun) sebanyak 40 responden (50,0%).

**c. Pendidikan**

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien di IGD RS Bhayangkara

Pendidikan	Jumlah	%
SD	10	12,5
SMP	19	23,8
SMA	39	48,8
Perguruan Tinggi	12	15,0
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 39 responden (48,8%).

**2. Analisa Univariat**

**a. Komunikasi Terapeutik**

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di IGD RS Bhayangkara

Komunikasi Terapeutik	Jumlah	%
Kurang Baik	6	7,5
Cukup	19	23,8
Baik	55	68,8
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 55 responden (68,8%).

**3. Analisa Bivariat**

**a. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 7

Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien di IGD RS Bhayangkara

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						Total		P-Value
	Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Kurang Baik	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100	0,000
Cukup	4	21,1	15	78,9	0	0,0	19	100	
Baik	5	9,1	45	81,8	5	9,1	55	100	
Total	14	17,5	60	75,0	6	7,5	80	100	

**b. Caring Perawat**

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Caring Perawat di IGD RS Bhayangkara

Caring Perawat	Jumlah	%
Kurang	5	6,3
Cukup	55	68,8
Baik	20	25,0
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendapat caring dengan kategori cukup baik sebanyak 55 responden (68,8%).

**c. Kepuasan Pasien**

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pasien di IGD RS Bhayangkara

Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Kurang Puas	14	17,5
Puas	60	75,0
Sangat Puas	6	7,5
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan sebanyak 60 responden (75,0%).

Berdasarkan tabel 7 diketahui nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023.

**b. Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 8  
Hubungan *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien di IGD RS Bhayangkara

<i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien						Total		<i>P-Value</i>
	Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Kurang Baik	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5	100	0,000
Cukup	6	10,9	46	83,6	3	5,5	55	100	
Baik	4	20,0	13	65,0	3	15,0	20	100	
Total	14	17,5	60	75,0	6	7,5	80	100	

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara *Caring* Perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023 nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara *Caring* Perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023.

**PEMBAHASAN**

**1. Analisa Univariat**

**a. Komunikasi Terapeutik**

Berdasarkan hasil analisa data pada variabel komunikasi terapeutik diketahui bahwa sebagian besar responden mendapat komunikasi terapeutik dengan kategori baik sebanyak 55 responden (68,8%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadia, dkk (2022) yang meneliti hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian komunikasi terapeutik sebagian besar responden dalam kategori baik yaitu sebanyak 36 responden (55,4%).

Hubungan terapeutik antara perawat klien merupakan hubungan kerja sama yang ditandai dengan tukar-menukar perilaku, perasaan, pikiran,

dan pengalaman ketika membina hubungan intim yang terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan suatu interaksi interpersonal antara perawat dan klien yang selama berinteraksi langsung perawat berfokus kepada kebutuhan khusus klien untuk meningkatkan pertukaran informasi yang efektif antara perawat dan klien (Anjaswarni, 2016).

Pelaksanaan serta kemampuan perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dapat dipengaruhi oleh faktor pengalaman dan masa kerja. Masa kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi pengetahuan serta ketrampilan, karena seseorang yang memiliki masa kerja yang lama secara otomatis akan terbentuk pengalaman kerja yang memadai serta tercipta pola kerja yang efektif. Perawat yang sudah lama bekerja memiliki kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan orang yang baru bekerja, semakin lama masa kerja seseorang maka akan semakin terampil dan pengalaman menghadapi masalah dalam pekerjaannya serta penerapan komunikasi terapeutik (Wandira, Andoko & Gunawan, 2022).

Menurut pendapat peneliti kondisi pasien di ruang gawat darurat identik dengan kondisi pasien yang mengancam nyawa seseorang yang membutuhkan pertolongan dari tim tenaga kesehatan termasuk dengan cara yang cepat, tepat yang cenderung dapat mengabaikan pelaksanaan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik yang

baik oleh perawat dalam penelitian ini dipengaruhi oleh pengalaman dan masa kerja dimana perawat di Unit Gawat Darurat lebih didominasi oleh perawat dengan masa kerja lebih dari 5 Tahun. Pengalaman yang dimiliki oleh perawat selama masa kerja akan mendorong terbentuknya pengalaman oleh perawat dalam menerapkan komunikasi secara lebih efektif terutama pada kondisi di ruang gawat darurat.

### **b. Caring Perawat**

Berdasarkan hasil analisa data pada variabel *caring* Perawat diketahui bahwa sebagian besar responden mendapat *caring* dengan kategori cukup baik sebanyak 55 responden (68,8%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah dkk, (2022) yang meneliti Hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendapat *caring* dengan kategori baik yaitu sebanyak 28 responden (93%).

*Caring* perawat memiliki nilai yang sangat tinggi dalam sebuah asuhan keperawatan. Pelaksanaan *caring* dalam kegawat daruratan dapat terkendala proses pelayanan khususnya di ruang gawat darurat. Profesionalitas keperawatan gawat darurat dalam kinerjanya selalu dituntut untuk cepat, tepat dan bermutu dengan berbagai masalah keperawatan yang kompleks. Pelayanan keperawatan gawat darurat akan tercapai dengan baik manakala skill (ketrampilan), *knowledge* (pengetahuan), sensitivitas, empati, semangat ingin menolong, rasa tanggung jawab, dorongan moral dari diri seorang perawat, attitude (sikap), serta peka terhadap lingkungan berjalan secara harmonis dan seiring dengan nilai *caring* dan etika keperawatan secara berkesinambungan dalam praktek keperawatan gawat darurat (Hidayati dkk, 2023).

Menurut pendapat peneliti penerapan *caring* perawat dalam kategori cukup atau kurang optimal dapat dipengaruhi oleh kebutuhan pasien dalam mendapatkan pertolongan dengan segera di ruang gawat darurat. Pelaksanaan *caring* oleh perawat dalam penelitian ini sering terkendala oleh waktu yang sangat terbatas bila dibandingkan pelaksanaan

*caring* di ruang perawatan, dimana waktu yang dimiliki cenderung lebih lama. Perawat gawat darurat dituntut untuk profesional dan melaksanakan tindakan dengan cepat dan tepat, yang terkadang dapat mengabaikan pelaksanaan proses *caring*.

### **c. Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisa data pada variabel Kepuasan pasien diketahui bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan sebanyak 60 responden (75,0% %).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadia, dkk (2022) yang meneliti Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam kategori puas sebanyak 31 responden (47,7%).

Kepuasan pasien merupakan bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Pohan, 2015). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting khususnya pelayanan dari petugas kesehatan. Pelayanan petugas kesehatan, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (Nursalam, 2016).

Menurut asumsi peneliti pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam

mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang semakin baik maka pasien akan semakin merasa puas, atau semakin kurang baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa semakin kurang puas. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul apabila pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

## 2. Analisa Bivariat

### a. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat menunjukan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023 dengan nilai *p-value* 0,000

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusliawati, dkk (2023) yang meneliti Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,001. Penelitian lain dilakukan oleh Pratiwi & Pertiwi (2018) yang meneliti Hubungan Komunikasi terapeutik dan *caring* dengan kepuasan pasien terhadap perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik (*p-value* 0,005) dan *caring* dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,001.

Perawat memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan sekaligus kepuasan pasien selama menjalani proses perawatan. Kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan didukung oleh komunikasi yang baik. Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat, komunikasi yang tidak terbentuk dengan baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien akan menyebabkan tidak terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Kondisi ini akan mendorong munculnya ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan dan pelayanan rumah sakit, yang

kemudian akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Perawat diharapkan mampu melaksanakan komunikasi terapeutik secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Ramadia dkk, 2022).

Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam keperawatan, terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antar perawat dan pasien. Dengan demikian pasien akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Komunikasi terapeutik yang tidak terbentuk dengan baik tidak akan menciptakan hubungan yang hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien akan meningkat (Jusliawati dkk, 2023).

Menurut pendapat peneliti Perawat memegang peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien selama pengobatan. Keberhasilan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan khususnya dalam menjalin komunikasi yang baik sangat penting bagi kepuasan pasien, merupakan tanggung jawab perawat untuk terlibat dalam komunikasi terapeutik, yang membentuk dasar kepercayaan antara perawat dan pasien. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan dan rumah sakit. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk mempengaruhi perilaku pasien secara positif dan meningkatkan tingkat kesehatan yang optimal. Memperbaiki sikap, memberikan senyuman ramah, menunjukkan empati, dan memberikan perhatian penuh dapat membantu perawat menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif dan meningkatkan kepuasan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa ada kesenjangan data dimana adanya responden dengan komunikasi terapeutik baik namun tidak puas dengan pelayanan dapat disebabkan proses *caring* yang kurang optimal selama proses pelayanan, sebaliknya responden dengan komunikasi terapeutik kurang baik namun puas dengan pelayanan dapat disebabkan kualitas pelayanan yang baik.

### b. Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat menunjukan bahwa ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2023 dengan nilai *p-value* 0,001.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah, dkk (2022) yang meneliti Hubungan *Caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap dengan nilai *p value* 0,01. Penelitian lain dilakukan oleh Pratiwi & Pertiwi (2018) yang meneliti Hubungan Komunikasi terapeutik dan *caring* dengan kepuasan pasien terhadap perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,001.

*Caring* perawat memungkinkan terjalinnya hubungan harmonis antara perawat dengan pasien dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasien sehingga terciptanya kepausan pasien. Perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan pelayanan akan membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien (Aisyah dkk, 2022)

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. *Caring* merupakan perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat-klien yang terapeutik. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Langingi, 2022).

Menurut pendapat peneliti sikap *caring* perawat memiliki peran penting dalam menumbuhkan rasa keharmonisan dan pemahaman antara dirinya dan pasiennya, dengan tujuan akhir untuk memenuhi berbagai kebutuhan pasien dan

pada akhirnya menjamin kepuasan mereka. *Caring* yang dilakukan perawat akan memberikan perasaan diperhatikan kepada sehingga muncul rasa kenyamanan dan ketenangan yang dialami pasien secara keseluruhan. Sangat penting bagi perawat untuk memiliki kualitas kepedulian yang intrinsik ketika merawat pasien, karena kualitas hubungan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien memiliki pengaruh yang sangat besar dalam membentuk tingkat kepuasan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa adanya kesenjangan hasil penelitian dimana *caring* perawat yang kurang namun responden puas dengan pelayanan dapat dihubungkan dengan kecepatan dan ketepatan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Sarana dan prasarana Rumah Sakit yang memadai juga dapat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan oleh pasien sekaligus kepuasan pasien.

### SIMPULAN

1. Komunikasi terapeutik perawat sebagian dalam kategori baik.
2. *Caring* perawat sebagian dalam kategori cukup baik.
3. Kepuasan sebagian responden dalam kategori puas.
4. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.
5. Ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

### REFERENSI

- Aisyah, S., Imani, C. M. W. & Rahayu, P. (2022). Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 7 (2) 2022.
- Astutik, A. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan "Insan Cendekia Medika" Jombang 2018*.
- Anjaswarni, T. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan: Modul Bahan Ajar Keperawatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan,



- Dahlan, S. (2014). *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Jakarta, Salmba Medika.
- Erita. (2021). Modul Bahan ajar Caring. *Prodi DIII Keperawatan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia 2021*
- Hastono, S. P. (2017). *Analisa Data Pada Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Hidayati, S., Itsna, I. N., Ratnaningsih, A. & Ni'mah, J. (2023). Penerapan caring perawat pada pasien emergency di Ruang Ugd Rumah Sakit di Tegal. *Malahayati Health Student. Volume 3 Nomor 8 Tahun 2023*.
- Jusliawati, Haskas, Y. & Fauzia, L. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan Volume 3 Nomor 4, 2023*.
- Kemendes RI. (2018). *Gatekeeper Concept Faskes BPJS Kesehatan 2015*.
- Kusmiran, (2015). *Soft Skills Caring*. Jakarta: Trans Info Media.
- Lesmana, I. S. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun 2021*.
- Langingi, A. R. C. (2015). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan (2022), Volume 01, Nomor 02*
- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Indomedia Pustaka.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Pratiwi, R. D. & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan komunikasi terapeutik dan caring dengan kepuasan pasien terhadap perawat ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Edudharma Journal Vol 2 No. 2 September 2018*
- Priyoto. (2015). *Komunikasi dan Sikap Empati dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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 Volume 10*.
- Roymond & Simamora. (2015). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed. Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Wandira, F., Andoko. & Gunawan, M. R. (2022). Hubungan tingkat pendidikan dan masa kerja dengan keterampilan perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Malahayati Nursing Journal*.