

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT KUNINGAN MEDICAL
CENTER TAHUN 2022**

Nining Rusmianingsih, Yuliyani Sapitri
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

Data hasil penelitian beberapa rumah sakit di Indonesia bahwa 67 % pasien mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perilaku *caring* perawat kurang baik sebanyak 43.1 % dan 46.1 % komunikasi terapeutik perawat masih kurang baik. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center tahun 2022. Urgensi penelitian ini sangat relevan dengan fenomena yang ada di area pelayanan keperawatan rumah sakit.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian korelatif melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* sebanyak 88 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Rank Spearman*.

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa perilaku *caring* lebih dari setengahnya baik (53.3 %), komunikasi terapeutik cukup baik (44.3 %) dan kepuasan responden merasa puas (55.5 %). Terdapat hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien ($p = 0,004$) dan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$).

Hasil penelitian ini sesuai dengan berbagai teori dan penelitian lain bahwa perilaku *caring* baik dan cukup baik pada komunikasi terapeutik serta responden merasa puas. Implikasi penelitian ini terhadap peningkatan profesionalisme dan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Untuk itu diperlukan peningkatan kompetensi perawat melalui pelatihan, seminar dan workshop tentang perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik serta perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan metoda penelitian maupun variabel lainnya.

Kata Kunci : Perilaku *caring*, komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.