

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso

The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public Hospital

Fany Lairin Djala*

Program Studi S1 Keperawatan, STIKES Husada Mandiri Poso
Jalan Pulau Kalimantan No 29, Kabupaten Poso. Sulawesi Tengah. Indonesia

*Corresponding author
Email: fanylairin@gmail.com

A b s t r a c t

Keywords :
Therapeutic
Communication,
Patient Satisfaction

Background: In nursing practice, communication is an important tool for fostering therapeutic relationships and can affect the quality of nursing services. Therapeutic communication in health care services is very important to the patients satisfaction level. **Objective:** to determine the correlation of nurse therapeutic communication against inpatient satisfaction in the internal room at the Poso Regional Public Hospital **Methods:** Using correlation analytic with cross sectional approach, with a total sample of 49 respondents. Data were analyzed by chi square statistical test. **Results:** Showed that of 26 respondents (83.9%) who said they were satisfied with the therapeutic communication of nurses and those who said they were less satisfied were 8 respondents (44.4%). Respondents who stated that nurses who carried out therapeutic communication well were as many as 31 respondents (63.3%), and those who stated poor communication as many as 18 respondents (63.3%). The results of the statistical test analysis with Chi-Square showed the value of $p = 0.01 (<0.05)$ so that H_a was accepted and H_0 was rejected **Conclusion:** There is a relationship between nurses' therapeutic communication and the satisfaction of inpatients in Poso Regional Hospital.

Kata kunci :
Kepuasan Pasien
Komunikasi
Terapeutik,

A B S T R A K

Latar belakang : Dalam praktek keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang Internal Di Rumah Sakit Umum Daerah Poso. **Metode:** Menggunakan analitik korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional*, dengan jumlah sampel sebanyak 49 responden. Data dianalisis dengan uji statistik chi square. **Hasil:** menunjukkan bahwa dari 26 responden (83,9%) yang mengatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Yang mengatakan kurang puas yaitu sebanyak 8 responden (44,4%). Responden yang menyatakan bahwa perawat yang melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik yaitu sebanyak 31 responden (63,3%). Yang menyatakan komunikasi kurang baik yaitu sebanyak 18 responden (63,3%). Hasil analisis uji statistik dengan Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,01 (< 0,05)$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang internal RSUD Poso

LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.¹

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien, menguasai pekerjaan, dan yang paling utama mampu berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering.²

Komunikasi dalam praktek keperawatan, merupakan aspek yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan dan pemulihan pasien.³

Adanya keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih

efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan dan setiap Rumah Sakit kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah Sakit.⁴

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien.⁵

Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek, kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut.

Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas pokok saja. Oleh karena itu, perawat perlu memiliki ketrampilan khusus untuk menambah nilai plus pada dirinya, salah satunya adalah dengan menguasai komunikasi terapeutik.⁶

Komunikasi terapeutik adalah pendekatan secara psikologis yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan mengajarkan kerja sama antara perawat dan pasien

melalui hubungan perawat dan pasien. Hubungan saling memberi dan menerima antara perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik perawat yang merupakan komunikasi profesional perawat.⁷ Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik karena bertujuan untuk terapi.⁸

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Komunikasi terapeutik ini sendiri memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah.⁹

Fitri Anggraini, (2013) dengan dalam penelitiannya menemukan adanya Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.¹

Berdasarkan hal tersebut di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*.¹¹ Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap di ruangan interna Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso berjumlah 138 orang dengan jumlah sampel sebesar 49 responden. Penentuan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi yaitu Pasien rawat inap di

ruangan Interna RSUD Poso yang telah dirawat lebih dari 2 hari dan yang bersedia menjadi responden. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang teruji validitas dan realibilitasnya. Kuesioner berisi tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang dibagikan kepada responden. Komunikasi terapeutik dikategorikan baik dan kurang baik dengan menggunakan nilai median dimana kategori baik jika skor yang diberikan responden $\geq 62,5$ % Kurang baik = jika $< 62,5$ %. Data dianalisis dengan uji Statistik yaitu *Chi-Square* dengan menggunakan program SPSS.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden yang paling mendominasi penelitian ini adalah kategori umur 41-50 tahun (42,9%). Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 26 responden dan yang lainnya adalah laki-laki sebanyak 23 responden.

Karakteristik pendidikan didominasi oleh responden berpendidikan SMA yaitu 23 responden, dan yang lainnya berpendidikan Perguruan Tinggi (15 responden, SMP (11 responden). Berdasarkan pekerjaan responden terbanyak adalah swasta yaitu sebanyak 18 responden, dan yang lainnya dengan pekerjaan sebagai petani/Irt sebanyak 16 responden serta jumlah terendah adalah PNS sebanyak 15 responden.

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat sebagian besar baik yaitu 31 responden (63,3%), dan yang menunjukkan komunikasi terapeutik perawat sebagian kecil kurang baik yaitu 18 responden (36,7%). Tabel 5.3 menunjukkan bahwa 16 responden (32,6%) menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Ruang Interna RSUD Poso

Karakteristik	Frekuensi	Persentase(%)
Umur		
21 – 30 tahun	7	14,2
31 – 40 tahun	19	38,8
41 – 50 tahun	21	42,9
51 – 60 tahun	2	4,1
Jumlah	49	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	46,9
Perempuan	26	53,1
Jumlah	49	100
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	11	22,4
SMA	23	46,9
PT	15	30,7
Jumlah	49	100
Pekerjaan		
PNS	15	30,6
SWASTA	18	36,7
TANI/IRT	16	32,7
Jumlah	49	100

Tabel 2. Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Poso

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	31	63,3
Kurang	18	36,7
Jumlah	49	100

Tabel 3. Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Poso

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	33	67,3
Kurang Puas	16	32,6
Jumlah	49	100

Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa 31 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik, 26 responden (83,9%) merasa puas dan 5 responden (16,1%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Terdapat 18 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik, 8 responden (44,4%) merasa puas dan 10 responden (55,6%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Tabel 4).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada layanan kesehatan ($p=0,01$)

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Poso

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				Total		ρ
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	0,01
Baik	26	83,9	5	16,1	31	100	
Kurang baik	8	44,4	10	55,6	18	100	
Jumlah	34	69,4	15	30,6	49	100	

komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada layanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisis ditinjau dari karakteristik umur sebagian besar berumur 41-50 tahun. Ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih tua telah berpengalaman, sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.¹²

Ditinjau dari jenis kelamin sebagian besar responden pada penelitian ini lebih banyak wanita. Wahyu (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Wanita memiliki kecenderungan pekerjaan yang lebih berat dibanding laki-laki, sehingga lebih mudah terserang penyakit.¹³

Ditinjau dari pekerjaan responden sebagian besar adalah swasta dengan, pekerjaan juga erat kaitannya dengan kesehatan karena beban kerja berlebihan akan menimbulkan perasaan dikejar batas waktu penyesuaian tugas yang menyebabkan individu bekerja dengan kecepatan yang tinggi sehingga mudah merasa lelah, sehingga mengakibatkan gangguan kesehatan dan kelelahan mengakibatkan banyak kekeliruan kerja karena daya konsentrasi menurun, banyak kecelakaan kerja, rasa tidak puas karena tugas tidak sempat dikerjakan. Ditinjau dari tingkat pendidikan sebagian besar yang berpendidikan SMA. Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung

membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak.¹⁴

Komunikasi Terapeutik

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien.¹⁵

Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Ini berarti bahwa kepuasan pasien erat kaitannya dengan baik buruknya suatu pelayanan yang diterima oleh pasien, pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan.⁹

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik

perawat dalam kategori baik dan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Namun ada juga pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini menunjukkan komunikasi yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tentang informasi kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka dan perawat kurang memperhatikan tehnik-tehnik komunikasi terapeutik disisi lain rasio antara perawat dan pasien yang kurang memadai seperti diruang perawatan interna dimana ada tindakan/prosedur yang harus dilakukan oleh perawat sehingga terbatas waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.

Hasil analisis *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap ruang Interna RSUD Poso ($p=0,01$). Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Finley (2001) seperti dikutip dalam Wahyudi (2009) bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, kurang puas atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.¹⁶

Pada Penelitian yang juga dilakukan oleh Kusumo (2016) menemukan adanya pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik dan IGD RSUD kota Jogja. Dimana dalam penelitian ini pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat.¹⁷

Menurut Mapa (2009) kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap.¹⁷

Banyak faktor penyebab kurang puas pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan

pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh; faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh karakteristik yang ada dalam diri pasien diantaranya yaitu: latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, lingkungan hidup, dan diagnosis penyakit.¹⁴

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2008). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.¹⁸

Aspek yang membuat pasien tidak puas adalah perawat kadangkala tidak memperkenalkan dirinya dan tidak menjelaskan dengan detail tentang fasilitas yang ada di rumah sakit dan kadangkala tidak memberikan *informed consent* ketika akan melakukan suatu tindakan pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disimpulkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap di ruangan interna RSUD Poso adalah baik. Sebagian besar pasien rawat inap di ruangan interna RSUD Poso merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat di RSUD Poso. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap diruangan interna RSUD Poso.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kepada semua pihak terutama STIKES Husada Mandiri Poso yang banyak berperan dalam pendanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. (2009). Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta : Depkes RI
2. Departemen Kesehatan RI. (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 375/MENKES/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Radiografer. Jakarta: Depkes RI.
3. Damayanti, Mukhrifah. (2008). Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan. PT Refika Aditama, Bandung.
4. Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2, ECG, Jakarta.
5. Supranto, J. M. A. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar, Rineka Cipta, Jakarta
6. Simamora, R. (2013). Manajemen keperawatan, EGC, Jakarta.
7. Purwaningsih, W dan Karlina, I. (2012). Asuhan Keperawatan Jiwa. Yogyakarta : Nuha Medika.
8. Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2, ECG, Jakarta.
9. Pohan, I, S. (2007). Jaminan mutu layanan kesehatan; dasar dasar pengertian penerapan, EGC, Jakarta.
10. Fitri Anggraini, (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo-Yogyakarta.
ejournal.almaata.ac.id/index.php/JNKI/article/download/230/223.
11. Hidayat, (2007). Pengantar Konsep Dasar Keperawatan Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
12. Anoraga, (2009). Psikologi Dalam Perusahaan. PT. RINEKA CIPTA:Jakarta.
13. Wahyu, E, (2006). Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. Jurnal Keperawatan Soedirman, Volume 1 Nomor 2 Nivember 2006.
14. Lestari, Sunarto, Kuntari. (2009) Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.Liliweri, A. 2007. Dasar – dasar komunikasi kesehatan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
15. Liliweri, A. (2007). Dasar – dasar komunikasi kesehatan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
16. Kusumo, Mahendro Prasetyo. (2016). pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan IGD di RSUD Kota Jogja. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen RumahSakit.
<http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>
17. Mapa, A.R. (2009) Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten, Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta
18. Dwidiyanti, M. (2008). Keperawatan dasar: Konsep “caring”. Komunikasi, etik, dan spiritual dalam pelayanan kesehatan. Semarang: Hasani