

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT RAWAT INAP DENGAN TINGKAT ANSIETAS DAN KEPUASAN PASIEN DI MANDAYA ROYAL HOSPITAL PURI

Tara Marie Dermawan^{1*}, Lili Indrawati², Sakti Brata Ismaya³

Universitas Respati Indonesia
Jakarta

*E-mail: taramarie@gmail.com

Abstrak

Survei pendahuluan di Mandaya Royal Hospital Puri menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, hanya sedikit yang sangat puas dan beberapa mengeluhkan interaksi perawat yang terlalu singkat. Hal ini mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya melalui peran perawat. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi hubungan antara kecerdasan emosional dan komunikasi efektif perawat dengan ansietas serta kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan dari perawat ($n=42$) dan pasien ($n=50$) yang memenuhi kriteria inklusi, menggunakan instrumen Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test (SSEIT), Communication Survey, General Anxiety Disorder-7 (GAD-7) dan Self Assessment of Patient Satisfaction (SAPS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien, masing-masing dengan koefisien korelasi sebesar $r=0,481$ ($p=0,000$) dan $r=0,416$ ($p=0,003$). Namun, tidak ditemukan hubungan signifikan antara tingkat ansietas pasien dengan kepuasan pasien ($r=-0,107$, $p=0,419$). Sementara, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa secara simultan, kecerdasan emosional, komunikasi efektif, dan tingkat ansietas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($r^2=0,0112$). Maka itu, penting bagi suatu rumah sakit untuk memperhatikan peningkatan kecerdasan emosional dan komunikasi efektif perawat sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien, sementara intervensi terkait pengelolaan ansietas pasien perlu dievaluasi lebih lanjut mengingat tidak signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: kecerdasan emosional, komunikasi, ansietas pasien, kepuasan pasien

Abstract

A preliminary survey at Mandaya Royal Hospital Puri showed that although most patients were satisfied, only a few were very satisfied and some complained that the nurses' interactions were too brief. This encourages the hospital to continue to improve the quality of service, especially through the role of nurses. This study aims to explore the relationship between emotional intelligence and effective communication of nurses with anxiety and patient satisfaction. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected from nurses ($n=42$) and patients ($n=50$) who met the inclusion criteria, using the Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test (SSEIT), Communication Survey, General Anxiety Disorder-7 (GAD-7) and Self Assessment of Patient Satisfaction (SAPS) instruments. The results showed that there was a positive and significant relationship

between emotional intelligence and effective communication of nurses with patient satisfaction, each with a correlation coefficient of $r=0.481$ ($p = 0.000$) and $r=0.416$ ($p = 0.003$). However, no significant relationship was found between patient anxiety levels and patient satisfaction ($r = -0.107$, $p = 0.419$). Meanwhile, the results of multivariate analysis showed that simultaneously, emotional intelligence, effective communication, and anxiety levels did not have a significant effect on patient satisfaction ($r^2 = 0.0112$). Therefore, it is important for a hospital to pay attention to improving nurses' emotional intelligence and effective communication as a strategy to improve patient satisfaction, while interventions related to patient anxiety management need to be further evaluated considering their insignificant effect on patient satisfaction.

Keywords: emotional intelligence, communication, patient anxiety, patient satisfaction

Pendahuluan

Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama mutu pelayanan rumah sakit, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menargetkan kepuasan lebih dari 95%. Pelayanan yang berada di bawah ambang ini dianggap tidak memenuhi standar minimal dan mencerminkan kualitas layanan yang kurang optimal. Untuk menjawab tantangan tersebut, rumah sakit berlomba-lomba meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien melalui pendekatan yang lebih humanis. Penelitian oleh Baldwin & Spears (2019) menegaskan bahwa perawat dengan kecerdasan emosional tinggi dan komunikasi yang efektif mampu menurunkan tingkat ansietas pasien serta

meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Mandaya Royal Hospital Puri sebagai salah satu rumah sakit swasta modern di Indonesia juga menaruh perhatian besar terhadap kualitas pelayanan, khususnya di Instalasi Rawat Inap. Berdasarkan hasil survei pendahuluan menggunakan instrumen *Short Assessment of Patient Satisfaction*, diketahui bahwa 76,7% pasien merasa puas, 3,3% sangat puas, dan 20% cukup puas. Meski tidak ada pasien yang merasa tidak puas, sebagian kecil responden menyatakan bahwa interaksi dengan perawat berlangsung terlalu singkat, sehingga belum sepenuhnya menjawab kebutuhan emosional dan psikologis pasien. Fenomena ini menunjukkan pentingnya memperkuat dimensi komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional perawat sebagai bagian integral dari strategi peningkatan mutu layanan.

Dengan memperhatikan fakta tersebut, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi hubungan antara kecerdasan emosional dan komunikasi efektif perawat rawat inap dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Mandaya Royal Hospital Puri. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas tindakan medis, tetapi juga pada kenyamanan emosional yang diperoleh selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap dinamika hubungan ketiga variabel tersebut menjadi penting sebagai dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang menyeluruh dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi korelasi observasional-analitik dengan desain *cross-sectional* yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Mandaya Royal Hospital Puri, Tangerang, pada November 2024 hingga Februari 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan komunikasi efektif perawat dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien. Sampel perawat diambil dengan teknik *total sampling* sebanyak 42 orang, sementara pasien dipilih dengan *quota sampling* sebanyak

50 responden. Instrumen yang digunakan meliputi Schutte Self Report Emotional Intelligence Test (SSEIT) dan *Communication Survey* untuk perawat, serta GAD-7 dan Short Assessment of Patient Satisfaction (SAPS) untuk pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada perawat dan pasien saat proses checkout. Data dianalisis menggunakan program IBM SPSS dengan uji validitas, reliabilitas (Cronbach's Alpha), uji normalitas (Kolmogorov–Smirnov), serta uji korelasi bivariat (Pearson/Spearman) dan analisis multivariat regresi linier. Seluruh tahapan pengujian bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel dan memastikan akurasi data dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Hasil

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Deskripsi Mandaya Royal Hospital Puri

Mandaya Royal Hospital Puri merupakan salah satu rumah sakit swasta berstandar internasional di Indonesia. Rumah sakit ini memiliki kapasitas lebih dari 250 tempat tidur rawat inap, enam ruang operasi, serta lebih dari 100 ruang pemeriksaan rawat jalan. Fasilitas medis yang tersedia

meliputi teknologi diagnostik dan terapeutik modern, seperti Spectral CT Scan, MRI dengan gradien tinggi, serta laboratorium kateterisasi yang dilengkapi dengan Ultrasound Intravaskular. Dengan dukungan fasilitas tersebut, Mandaya Royal Hospital Puri melayani lebih dari seribu kunjungan pasien setiap hari.

Rumah sakit ini berada di bawah pengelolaan Mandaya Hospital Group, yang merupakan bagian dari Selaras Holding, sebuah korporasi multi-industri yang bergerak di bidang properti, perhotelan, dan kesehatan. Selain Mandaya Royal Hospital Puri, Mandaya Hospital Group juga mengelola Rumah Sakit Mandaya Karawang, rumah sakit umum dengan kapasitas 218 tempat tidur yang berperan sebagai pusat layanan trauma dan jantung di wilayah Karawang. Keberadaan jaringan rumah sakit ini mencerminkan komitmen Mandaya Hospital Group dalam menyediakan layanan kesehatan dengan standar tinggi di berbagai daerah.

Mandaya Royal Hospital Puri menyediakan berbagai fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang komprehensif. Rumah sakit ini dilengkapi dengan Advanced Centers yang menawarkan layanan perawatan khusus berbasis teknologi

mutakhir dan pendekatan medis inovatif, seperti Heart & Vascular Center, Brain–Spine–Pain Center, serta Advanced Cancer Center, yang ditujukan untuk menangani kasus-kasus medis kompleks secara terpadu.

b. Deskripsi Instalasi Rawat Inap

Instalasi rawat inap di Mandaya Royal Hospital Puri dirancang untuk memberikan pelayanan perawatan yang menyeluruh sekaligus kenyamanan bagi pasien. Fasilitas ini memiliki total sekitar 200 tempat tidur yang tersebar di berbagai kelas perawatan, sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan dan kondisi pasien yang beragam.

Pelayanan rawat inap didukung oleh tim tenaga kesehatan multidisiplin yang terdiri dari 72 perawat, 26 bidan, dua dokter umum yang bertugas di setiap unit, serta empat dokter spesialis yang berada di lokasi. Selain tenaga medis, setiap unit rawat inap juga didukung oleh petugas administrasi di setiap shift untuk menjamin kelancaran proses administratif. Layanan farmasi tersedia secara aktif untuk memastikan ketersediaan obat-obatan dan menunjang keberlangsungan terapi pasien selama masa perawatan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Tabel 1. Hasil uji normalitas data
Kolmogorov-Smirnov.

	Sig.
Kecerdasan Emosional Perawat	.000
Komunikasi Efektif Perawat	.000
Tingkat Ansietas Pasien	.011
Tingkat Kepuasan Pasien	.000

Variabel kecerdasan emosional perawat, komunikasi efektif perawat, tingkat ansietas pasien dan tingkat kepuasan pasien tidak berdistribusi normal sehingga uji non-parametrik (Spearman) lebih tepat untuk korelasi atau regresi non-linear.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil uji multikolinearitas.

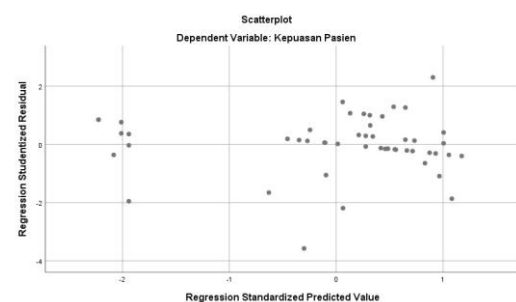
	Tolerance	VIF
Kecerdasan Emosional Perawat	.035	27.545
Komunikasi Efektif Perawat	.035	28.380
Tingkat Ansietas Pasien	.849	1.178

a. Dependent variable: Kepuasan Pasien

Nilai Tolerance dan VIF dari kecerdasan emosional perawat dan komunikasi efektif

perawat menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas karena nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 10. Ini menunjukkan bahwa variabelvariabel independen bersifat bebas secara statistik dan model regresi yang dibangun cenderung stabil dan hasil estimasinya dapat dipercaya.

c. Uji Heteroskedasitas



Gambar 1. Scatterplot uji heteroskedasitas.

Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, artinya varian residual bersifat homogen. Penyebaran data di atas dan bawah sumbu 0 cukup baik.

Tabel 3. Hasil uji heteroskedasitas Glesjer.

	Sig
Kecerdasan Emosional Perawat	0.400
Komunikasi Efektif Perawat	0.404
Tingkat Ansietas Pasien	0.960

a. Dependent variable: Kepuasan Pasien

Hasil *scatterplot* dapat dilengkapi dengan uji heteroskedastisitas Glesjer pada tabel di atas. Semua variabel memiliki nilai signifikansi >0.05 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas diantara variabel.

3. Analisa Univariat

a. Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional Perawat (X1)

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan kategori kriteria kecerdasan emosional perawat.

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	>89	42	100,0
Sedang	67–89	0	0,0
Rendah	<67	0	0,0
Total	-	42	100,0

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh perawat yang menjadi responden penelitian (100%) berada pada kategori kecerdasan emosional tinggi dengan skor di atas 89. Tidak ditemukan responden dengan tingkat kecerdasan emosional sedang maupun rendah. Temuan ini menggambarkan bahwa perawat di instalasi rawat inap Mandaya Royal Hospital Puri memiliki kemampuan yang

sangat baik dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri maupun emosi orang lain.

b. Deskripsi Variabel Komunikasi Perawat (X2)

Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan kategori kriteria komunikasi efektif perawat.

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Persentase (%)
Buruk	10-25	0	0,0%
Cukup	26-38	10	23,8%
Tinggi/Efektif	39-50	32	76,2%
Total		42	100%

Berdasarkan hasil penelitian, Tidak ditemukan perawat dengan kemampuan komunikasi dalam kategori buruk. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat telah mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien.

c. Deskripsi Variabel Tingkat Ansietas Pasien (I1)

Tabel 6. Distribusi frekuensi berdasarkan kategori kriteria tingkat ansietas pasien.

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Persentase (%)
----------	--------------	-----------	----------------

Tidak ada ansietas	0-4	0	0,0
Ansietas ringan	5-9	6	14,3
Ansietas sedang	10-14	26	61,9
Ansietas berat	15-21	10	23,8
Total	-	42	100,0

berat (23,8%), dan ringan (14,3%). Tidak ada pasien yang tercatat tanpa ansietas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien mengalami kecemasan pada tingkat yang perlu mendapatkan perhatian dan pendekatan terapeutik dari tenaga kesehatan, khususnya perawat. Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y1)

Sebagian besar pasien mengalami ansietas sedang (61,9%), disusul oleh ansietas

Tabel 7. Distribusi frekuensi berdasarkan kategori kriteria tingkat kepuasan pasien.

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak puas	0-10	0	0,0
Tidak puas	11-18	1	2,4
Puas	19-26	8	19,0
Sangat puas	27-28*	33	78,6
Total	-	42	100,0

Hanya satu pasien (2,4%) yang berada dalam kategori tidak puas, dan tidak terdapat pasien yang sangat tidak puas. Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan

keperawatan yang diberikan secara umum sudah memenuhi harapan pasien dan berdampak positif terhadap kepuasan mereka.

Tabel 8. Uji statistik deskriptif variabel kecerdasan emosional perawatan, komunikasi efektif perawat, tingkat ansietas pasien dan tingkat kepuasan pasien.

N	Minimum	Maximum	Mean	Std.
---	---------	---------	------	------

					Deviation
Kecerdasan					
Emosional	42	90.00	115.00	103.7381	6.32864
Perawat					
Komunikasi Efektif	42	27.00	41.00	34.3333	2.48573
Perawat					
Tingkat Ansietas	50	7.00	15.00	11.6400	2.64776
Pasien					
Tingkat Kepuasan	50	18.00	35.00	27.9400	2.86720
Pasien					

Tabel di atas menyajikan statistik deskriptif untuk empat variabel utama dalam penelitian ini, yaitu kecerdasan emosional perawat, komunikasi efektif perawat, tingkat ansietas pasien, dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, perawat di ruang rawat inap memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dengan tingkat variasi yang relatif rendah antar individu. Artinya, kemampuan perawat dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri maupun orang lain cukup merata dan stabil, yang menjadi modal penting dalam menjalankan pelayanan keperawatan yang responsif dan manusiawi.

Sementara itu, variabel komunikasi efektif perawat memiliki skor minimum 27 dan

maksimum 41, dengan nilai rata-rata sebesar 34,33 dan simpangan baku sebesar 2,49. Nilai rata-rata ini mendekati skor maksimum, menandakan bahwa sebagian besar perawat memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Rendahnya simpangan baku menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi antar perawat juga cukup konsisten. Komunikasi efektif sangat krusial dalam praktik keperawatan karena mempengaruhi pemahaman pasien terhadap informasi medis, kenyamanan emosional, dan kolaborasi antartim kesehatan.

Untuk variabel tingkat ansietas pasien, nilai minimum adalah 7 dan maksimum 15, dengan nilai rata-rata sebesar 11,64 dan simpangan baku 2,65. Ini menunjukkan bahwa tingkat ansietas

pasien berada pada kategori sedang, dengan penyebaran yang moderat di antara individu. Nilai rata-rata ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien tidak mengalami ansietas berat, rasa khawatir dan ketegangan tetap dirasakan dalam proses perawatan di rumah sakit, yang bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi kesehatan, pengalaman pelayanan, atau lingkungan rumah sakit itu sendiri.

Terakhir, variabel tingkat kepuasan pasien memiliki rentang skor dari 18 hingga 35, dengan rata-rata sebesar 27,94 dan simpangan baku 2,87. Nilai rata-rata yang

tinggi ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima selama dirawat di rumah sakit. Simpangan baku yang tidak terlalu besar juga mencerminkan persepsi kepuasan yang relatif seragam di antara para pasien. Ini dapat menjadi indikator bahwa mutu pelayanan yang diberikan cukup konsisten dan memenuhi harapan mayoritas pasien.

4. Analisa Bivariat

Tabel 9. Hasil uji korelasi Spearman antara kecerdasan emosional perawat dan komunikasi efektif perawat.

		Kecerdasan Emosional	Komunikasi Efektif
Kecerdasan Emosional	Correlation Coefficient	1.000	.485**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
Komunikasi Efektif	Correlation Coefficient	.485**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.

tailed)

Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komunikasi efektif ($r = 0.485$, $p < 0.01$). Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional individu, maka semakin baik pula kemampuan komunikasi efektifnya.

Tabel 10. Hasil uji korelasi Spearman antara kecerdasan emosional perawat dan tingkat ansietas pasien.

		Kecerdasan Emosional	Tingkat Ansietas
Kecerdasan Emosional	Correlation Coefficient	1.000	-.208
	Sig. (2-tailed)	.	.148
Tingkat Ansietas	Correlation Coefficient	-.208	1.000
	Sig. (2-tailed)	.148	.

Hasil menunjukkan korelasi negatif namun tidak signifikan antara kecerdasan emosional dan tingkat ansietas ($r = -0.208$, $p = 0.148$). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kecenderungan bahwa

semakin tinggi kecerdasan emosional maka tingkat ansietas akan menurun, hubungan tersebut belum cukup kuat untuk dinyatakan signifikan secara statistik.

Tabel 11. Hasil uji korelasi Spearman antara kecerdasan emosional perawat dan tingkat kepuasan pasien.

		Kecerdasan Emosional	Kepuasan Pasien
Kecerdasan Emosional	Correlation Coefficient	1.000	.481**

	Sig. (2-tailed)	.	.000
Kepuasan Pasien	Correlation	.481**	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.

Terdapat korelasi positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kepuasan pasien ($r = 0.481$, $p < 0.01$). Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

kecerdasan emosional tenaga kesehatan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

Tabel 12. Hasil uji korelasi Spearman antara komunikasi efektif perawat dan tingkat ansietas pasien.

		Komunikasi Efektif	Tingkat Ansietas
Komunikasi Efektif	Correlation	1.000	-.419**
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.002
Tingkat Ansietas	Correlation	-.419**	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.002	.

Ditemukan korelasi negatif yang signifikan antara komunikasi efektif dan tingkat ansietas ($r = -0.419$, $p = 0.002$). Artinya,

semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki seseorang, maka semakin rendah tingkat ansietas yang dialami.

Tabel 13. Hasil uji korelasi Spearman antara komunikasi efektif perawat dan tingkat kepuasan pasien.

		Komunikasi Efektif	Kepuasan Pasien
Komunikasi Efektif	Correlation	1.000	.416**
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.003

Kepuasan Pasien	Correlation	.416**	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.003	.

Terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien ($r = 0.416$, $p = 0.003$). Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien.

Tabel 14. Hasil uji korelasi Spearman antara tingkat ansietas pasien dan tingkat kepuasan pasien.

		Tingkat Ansietas	Kepuasan Pasien
Tingkat Ansietas	Correlation	1.000	-.079
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.588
Kepuasan Pasien	Correlation	-.079	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.588	.

Tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat ansietas dan kepuasan pasien ($r = -0.079$, $p = 0.588$). Ini berarti tingkat ansietas tenaga kesehatan tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan dalam penelitian ini.

Tabel 15. Hasil uji korelasi Spearman antara usia perawat dan kecerdasan emosional perawat.

		Usia Perawat	Kecerdasan Perawat	Emosional
Usia Perawat	Correlation	1.000	-.005	

		Coefficient	
		Sig. (2-tailed)	
Kecerdasan Emosional Perawat		.	.975
	Correlation	-.005	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.975	.

Tidak terdapat hubungan antara umur perawat dan kecerdasan emosional, ditunjukkan dengan koefisien korelasi Spearman sebesar -0.005 dan nilai signifikansi $p = 0.975$. Hasil ini menegaskan bahwa usia perawat tidak berpengaruh terhadap tingkat kecerdasan emosional mereka.

Tabel 16. Hasil uji korelasi Spearman antara usia perawat dan komunikasi efektif perawat.

		Usia Perawat	Komunikasi Efektif Perawat
Usia Perawat	Correlation	1.000	-.087
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.584
Komunikasi Efektif Perawat	Correlation	-.087	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.584	.

Korelasi negatif lemah antara umur perawat dan komunikasi efektif tercatat sebesar -0.087, dengan nilai signifikansi $p = 0.584$. Hubungan ini juga tidak signifikan, yang berarti usia perawat tidak berkorelasi secara bermakna dengan kemampuan komunikasi efektif mereka.

Tabel 17. Hasil uji korelasi Spearman antara metode pembayaran pasien dan tingkat ansietas pasien.

	Metode Pembayaran	Tingkat Ansietas Pasien
--	-------------------	-------------------------

Pasien			
Metode Pembayaran Pasien	Correlation	1.000	.184
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.202
Tingkat Ansietas Pasien	Correlation	.184	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.202	.

Terdapat hubungan positif lemah antara metode pembayaran dengan tingkat ansietas pasien, dengan koefisien korelasi sebesar 0.184, namun hubungan ini tidak signifikan secara statistik ($p = 0.202$). Ini

menunjukkan bahwa jenis metode pembayaran tidak berkorelasi secara signifikan dengan tingkat ansietas yang dialami pasien.

Tabel 18. Hasil uji korelasi Spearman antara metode pembayaran pasien dan tingkat kepuasan pasien.

		Metode Pembayaran Pasien	Kepuasan Pasien
Metode Pembayaran Pasien	Correlation	1.000	-.128
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.377
Kepuasan Pasien	Correlation	-.128	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.377	.

Korelasi negatif lemah ditemukan antara metode pembayaran dan tingkat kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi Spearman -0.128 dan nilai

signifikansi $p = 0.377$. Hubungan ini tidak signifikan, sehingga metode pembayaran

tidak secara bermakna memengaruhi
kepuasan pasien dalam penelitian ini.

Tabel 19. Hasil uji korelasi Spearman antara usia pasien dan tingkat kepuasan pasien.

		Usia Pasien	Kepuasan Pasien
Usia Pasien	Correlation	1.000	.042
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.770
Kepuasan Pasien	Correlation	.042	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.770	.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur pasien dan tingkat kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi Spearman sebesar 0.042 dan nilai signifikansi $p =$

0.770 (> 0.05). Artinya, usia pasien tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mereka secara statistik dalam sampel ini.

5. Analisis Multivariat

Tabel 20. Hasil uji multivariat antara kecerdasan emosional perawat, komunikasi efektif perawat, dan tingkat ansietas pasien.

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Komunikasi Efektif	-.102	.164	-.458	-.619	.539
Kecerdasan Emosional	.058	.054	.781	1.071	.290
Tingkat Ansietas	.068	.163	.063	.416	.679

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara parsial, ketiga variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Komunikasi

Efektif memiliki koefisien regresi sebesar -0.102 dengan nilai signifikansi 0.539 ($p > 0.05$), yang menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Demikian pula, Kecerdasan Emosional menunjukkan

koefisien sebesar 0.058 dengan nilai signifikansi 0.290 ($p > 0.05$), yang juga mengindikasikan tidak adanya pengaruh signifikan. Selanjutnya, Tingkat Ansietas memiliki koefisien sebesar 0.068 dengan

nilai signifikansi 0.679 ($p > 0.05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini pun tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 21. Hasil uji analysis of variance (ANOVA).

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	45.043	3	15.014	1.930	.138 ^b
Residual	357.777	46	7.778		
Total	402.820	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Tingkat Ansietas, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Efektif

Berdasarkan hasil ANOVA, diketahui bahwa nilai F hitung = 1.930 dengan signifikansi (p-value) = 0.138. Karena nilai

$p > 0.05$, maka model regresi secara simultan tidak signifikan. Artinya, secara bersama-sama variabel komunikasi efektif, kecerdasan emosional, dan tingkat ansietas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 22. Hasil uji korelasi berganda antara kecerdasan emosional perawat, komunikasi efektif perawat dan tingkat ansietas pasien.

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Kecerdasan Emosional, Komunikasi Efektif dan Tingkat Ansietas	.388 ^a	.151	.115
			2.49134

Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0.388,

dengan R Square sebesar 0.151. Artinya, secara bersama-sama kecerdasan

emosional dan komunikasi efektif perawat mampu menjelaskan sekitar 15,1% variasi tingkat ansietas pasien. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.115 menunjukkan penyesuaian terhadap jumlah prediktor dalam model. Meskipun kontribusinya

tergolong rendah, hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran terhadap tingkat ansietas pasien, meski faktor lain di luar model masih mendominasi pengaruhnya.

Tabel 23. Hasil uji korelasi berganda antara kecerdasan emosional perawat, komunikasi efektif perawat, tingkat ansietas pasien, dan tingkat kepuasan pasien.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Kecerdasan Emosional, Komunikasi Efektif, Tingkat Ansietas dan Tingkat Kepuasan Pasien	.334 ^a	.112	.054	2.78887

Hasil analisis menunjukkan nilai R sebesar 0.334 dan R Square sebesar 0.112, yang berarti ketiga variabel prediktor secara simultan hanya menjelaskan 11,2% variasi pada kepuasan pasien. Nilai Adjusted R Square yang lebih rendah (0.054) mengindikasikan bahwa model memiliki daya prediksi yang cukup lemah terhadap variabel kepuasan pasien. Dengan standar galat estimasi sebesar 2.78887, terdapat kemungkinan bahwa variabel lain di luar model berkontribusi lebih besar terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

1. Kecerdasan Emosional Perawat

Hasil analisis korelasi Spearman dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dan kemampuan komunikasi mereka. Perawat yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu membangun interaksi yang lebih efektif dengan pasien. Kemampuan mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri dan orang lain menjadi fondasi penting dalam menjalin komunikasi interpersonal

yang berkualitas dalam praktik keperawatan.

Penelitian ini sejalan dengan studi Gul (2021) yang menunjukkan korelasi tinggi antara kecerdasan emosional dan komunikasi tenaga kesehatan, serta literatur Rohisha & Sylvia (2024) yang menekankan pengaruh luas kecerdasan emosional terhadap aspek-aspek keperawatan, termasuk empati, manajemen stres, dan kepemimpinan. Xiong et al. (2025) juga menekankan bahwa dukungan sosial dan kecerdasan emosional saling berhubungan dan berperan dalam manajemen konflik perawat terhadap pasien.

Dalam penelitian ini, variabel usia perawat tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kecerdasan emosional maupun komunikasi efektif. Hasil ini berbeda dengan temuan Khademi et al. (2021) yang menyatakan bahwa karakteristik demografis tertentu dapat memengaruhi kecerdasan emosional. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional dalam konteks penelitian ini lebih dipengaruhi oleh faktor individu, pengalaman kerja, atau pelatihan profesional, dibandingkan usia biologis semata.

Literatur Rohisha & Sylvia (2024) juga menyebut bahwa kecerdasan emosional mencakup kesadaran, manajemen, dan penerapan emosional. Ketiga komponen ini mendukung praktik perawatan yang responsif dan humanistik, terutama dalam memberikan *patient-centered care*. Hal serupa disampaikan oleh Oweidat et al. (2024) bahwa perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif bagi pasien dan rekan kerja.

2. Keterampilan Komunikasi Perawat

Komunikasi efektif perawat terbukti memainkan peran penting dalam mengurangi tingkat ansietas pasien dan meningkatkan pengalaman perawatan secara keseluruhan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi yang baik berkorelasi negatif dengan tingkat ansietas pasien, yang berarti semakin baik komunikasi perawat, semakin rendah tingkat kecemasan pasien. Hal ini menggarisbawahi pentingnya interaksi yang empatik dalam layanan keperawatan.

Berbagai studi mendukung temuan ini. Madula et al. (2018) dan Joolaee et al. (2010) menunjukkan bahwa komunikasi yang sopan dan empatik menjadi lebih

dihargai oleh pasien daripada tindakan medis itu sendiri. Babaii et al. (2021) lebih jauh mengidentifikasi tiga kategori utama komunikasi empatik, yaitu perilaku humanistik terhadap pasien, penciptaan lingkungan yang menyenangkan, dan pengurangan rasa takut pasien. Strategi-strategi ini terbukti efektif dalam membangun kedekatan emosional antara perawat dan pasien.

Model Person-Centered Care and Communication Continuum (PC4) oleh Kwame & Petrucka (2021) menjelaskan tiga tingkat komunikasi: berpusat pada tugas, proses, dan individu. Tingkat tertinggi yaitu komunikasi yang berpusat pada individu menunjukkan hubungan yang paling bermakna antara tenaga kesehatan dan pasien, dengan penghargaan terhadap martabat dan kebutuhan unik masing-masing pasien. Model ini menggarisbawahi bahwa komunikasi bukan sekadar alat, tetapi fondasi dari hubungan perawatan yang efektif.

Dalam konteks penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perawat yang memiliki komunikasi personal dan empatik memberikan pengaruh langsung terhadap persepsi pasien terhadap kualitas perawatan. Ini mendukung gagasan

bahwa komunikasi adalah bagian penting dari kompetensi profesional perawat, bukan sekadar keterampilan tambahan.

3. Tingkat Ansietas Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat ansietas pasien berhubungan negatif dengan kecerdasan emosional perawat, meskipun tidak signifikan secara statistik. Sebaliknya, hubungan antara komunikasi efektif perawat dan ansietas pasien bersifat signifikan, yang menandakan bahwa komunikasi memegang peran yang lebih besar dalam meredakan kecemasan pasien dibandingkan aspek emosional perawat.

Literatur Howick et al. (2018) menyatakan bahwa komunikasi empatik dapat menimbulkan efek positif terhadap kondisi psikologis dan fisik pasien. Baldwin & Spears (2019) juga menemukan bahwa praktik komunikasi seperti Nursing Bedside Rounds dan pemberian informasi berkala dapat menurunkan ansietas pasien secara bermakna, bahkan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan rumah sakit.

Penelitian lain seperti Babaii et al. (2021) juga menekankan pentingnya lingkungan emosional yang kondusif. Tidak hanya aspek fisik, perawat yang ramah, menjaga

penampilan, dan membangun kepercayaan secara emosional dapat mengurangi stres dan kecemasan pasien. Hal ini mencerminkan pentingnya pendekatan holistik yang tidak hanya mengandalkan komunikasi verbal, tetapi juga interaksi sosial dan empati.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa intervensi berbasis komunikasi empatik dan pemberdayaan pasien dalam proses perawatan menjadi strategi yang lebih efektif dalam mengurangi ansietas pasien dibanding hanya bergantung pada kecerdasan emosional perawat secara individual.

4. Tingkat Kepuasan Pasien

Penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi efektif perawat memiliki hubungan positif yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Perawat yang mampu mengelola emosi, menunjukkan empati, serta berkomunikasi secara suportif cenderung menciptakan pengalaman perawatan yang lebih bermakna dan memuaskan bagi pasien.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Celik (2017) dan Oweidat et al. (2024) yang menyatakan bahwa dimensi kecerdasan emosional, seperti empati dan kesadaran

emosional terhadap orang lain, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi emotional awareness of others bahkan diidentifikasi sebagai salah satu prediktor utama kualitas pelayanan keperawatan.

Selain itu, penelitian Goodrich et al. (2022) dan Mohammadipour et al. (2017) menegaskan bahwa komunikasi yang baik, sikap mendengarkan secara aktif, serta perlakuan yang penuh rasa hormat menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa didengarkan dan dihargai cenderung menilai pelayanan yang diterima secara lebih positif.

Meskipun penelitian ini juga menganalisis hubungan antara tingkat ansietas dan kepuasan pasien, hasilnya tidak signifikan secara statistik. Ini menunjukkan bahwa meskipun kecemasan dapat memengaruhi pengalaman pasien, faktor yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan adalah bagaimana perawat berinteraksi secara emosional dan komunikatif.

5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil.

Penggunaan teknik quota sampling dipilih karena keterbatasan waktu dan fasilitas, namun teknik ini tidak memberikan peluang yang sama bagi seluruh populasi untuk terpilih sebagai responden, sehingga dapat memengaruhi generalisasi hasil penelitian.

Keterbatasan berikutnya adalah jumlah sampel yang terbatas, baik dari sisi perawat maupun pasien, yang dapat mengurangi kekuatan statistik dan ketepatan estimasi hubungan antar variabel. Penelitian juga hanya dilakukan di satu institusi, yaitu Mandaya Royal Hospital Puri, sehingga temuan bersifat kontekstual dan belum tentu dapat diterapkan di rumah sakit lain.

Instrumen yang digunakan berbasis self-report, yang bersifat subjektif terhadap responden. Hal ini dapat menyebabkan adanya bias sosial, yang mana responden memberi respon yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Ini dapat memengaruhi keakuratan data yang diperoleh.

Dengan menyadari keterbatasan ini, diharapkan penelitian lanjutan dapat menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, cakupan wilayah yang lebih luas, serta triangulasi data agar memperoleh pemahaman yang lebih

mendalam dan akurat tentang hubungan antara kecerdasan emosional, komunikasi, ansietas, dan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional perawat memiliki hubungan positif dan signifikan dengan komunikasi efektif serta kepuasan pasien, namun tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat ansietas pasien. Sementara itu, komunikasi efektif perawat terbukti berkorelasi negatif signifikan dengan ansietas pasien, serta berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, hubungan antara tingkat ansietas dan kepuasan pasien tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif dan kecerdasan emosional perawat merupakan faktor penting dalam meningkatkan pengalaman rawat inap pasien, khususnya dalam menurunkan ansietas dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan rumah sakit. Rumah Sakit Mandaya Royal Hospital Puri disarankan untuk mengembangkan program pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada penguatan empati,

komunikasi non-verbal, dan pengelolaan emosi negatif perawat guna meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan. Selain itu, perlu diterapkan strategi sederhana namun berdampak, seperti budaya menyapa pasien secara personal dan penyediaan umpan balik harian untuk mengevaluasi kualitas interaksi perawat. Bagi penelitian selanjutnya, dapat bermanfaat bila lokasi penelitian di perluas, menggunakan pendekatan mixed methods, serta menerapkan teknik sampling probabilistik agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasikan secara nasional, sekaligus mengeksplorasi kemungkinan peran mediasi dan moderasi dari variabel demografis maupun psikososial.

Daftar Pustaka

- Babaii, A., Mohammadi, E. and Sadooghiasl, A. (2021) 'The Meaning of the Empathetic Nurse–Patient Communication: A Qualitative Study', *Journal of Patient Experience*, 8. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735211056432>.
- Baldwin, K.M. and Spears, M.J. (2019b) 'Improving the Patient Experience and Decreasing Patient Anxiety With Nursing Bedside Report', *Clinical Nurse Specialist*, 33(2), pp. 82–89. Available at: <https://doi.org/10.1097/NUR.0000000000000428>.
- Goodrich, G.W. and Lazenby, J.M. (2023) 'Elements of patient satisfaction: An integrative review', *Nursing Open*, 10(3), pp. 1258–1269. Available at: <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>.
- Howick, J. et al. (2020) 'Effects of empathic and positive communication in healthcare consultations: a systematic review and meta-analysis', *Journal of the Royal Society of Medicine*, 111(7), pp. 240–252. Available at: <https://doi.org/10.1177/0141076818769477>.
- Joolaei, S. et al. (2019) 'Caring relationship: the core component of patients' rights practice as experienced by patients and their companions', *J Med Ethics Hist Med*, 3(4), pp. 1–7.
- Khademi, E. et al. (2021) 'Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care', *Iranian Journal of Nursing and*

- Midwifery Research*, 26(4), pp. 361–367. Available at: https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNM R_268_19.
- Kwame, A. and Petrucka, P.M. (2021) 'A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward', *BMC Nursing*, 20(1), p. 158. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>.
- Madula, P. et al. (2020) 'Healthcare provider-patient communication: a qualitative study of women's perceptions during childbirth', *Reproductive Health*, 15(1), p. 135. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12978-018-0580-x>.
- Mohammadipour, F. et al. (2020) 'An explanatory study on the concept of nursing presence from the perspective of patients admitted to hospitals', *Journal of Clinical Nursing*, 26(23–24), pp. 4313–4324. Available at: <https://doi.org/10.1111/jocn.13758>.
- Oweidat, I. et al. (2024) 'Relationship between emotional intelligence and quality of healthcare among nurses', *Frontiers in Psychology*, 15. Available at: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1423235>.
- Oyur Celik, G. (2020) 'The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics.', *Patient preference and adherence*, 11, pp. 1363–1368. Available at: <https://doi.org/10.2147/PPA.S136185>.
- Rohisha, I.K. and Sylvia, J. (2024) 'Exploring emotional intelligence-implications for professional nursing practice', *International Journal of Recent Innovations in Medicine and Clinical Research*, 6(1), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/10.18231/j.ijrimcr.2024.038>.