

---

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2022**

Oleh

Murni Sari Dewi Simanullang<sup>1</sup>, Amnita Anda Yanti Ginting<sup>2</sup>, Geri Gonzales Marbun<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan

E-mail: <sup>3</sup>[gonzalesgeri84@gmail.com](mailto:gonzalesgeri84@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 29-08-2023

Revised: 20-09-2023

Accepted: 23-09-2023

**Keywords:**

Hubungan komunikasi,  
perawat, rumah sakit

**Abstract:** *Patient satisfaction is a feeling that arises from the patient as a result of the performance of health services after the patient compares with what he expects. Therapeutic communication is the ability of a nurse to help deal with stress and overcome psychological disorders of patients by providing understanding to reduce the burden on the patient's mind. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room at Saint Elisabeth Hospital Medan. The method used in this research is descriptive correlation with a cross sectional approach. The sampling technique uses is accidental sampling, with a sample of 52 people. The research instrument used is a nurse therapeutic communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The results show that the majority of nurses' therapeutic communication with inpatients was good (92.3%), while the satisfaction of inpatients is mostly satisfied (65.4%). statistical test Spearman rank obtained p value = 0.010 where  $p < 0.05$ ,  $r = 0.354$  indicates that there is a moderate relationship between nurse therapeutic communication and inpatient satisfaction at Saint Elisabeth Hospital Medan. Nurses are advised to maintain therapeutic communication in hospitalized patients.*

---

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter maupun pelayanan keperawatan oleh perawat. Kualitas pelayanan rumah sakit bergantung pada profesionalitas pegawai, efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Beberapa keluhan yang sering muncul terutama di ruang rawat inap rumah sakit antara lain pelayanan dokter dan perawat yang tidak tepat waktu, sikap perawat yang kurang ramah, serta komunikasi perawat kepada pasien yang kurang efektif. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin

menurun (Fadilah & Yusianto, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Kepuasan hendak tercapai apabila diperoleh hasil yang maksimal untuk tiap klien serta keluarganya, terdapat atensi terhadap keluhan, keadaan area raga serta paham kepada ataupun memprioritaskan kebutuhan klien (Djala, 2021). Kepuasan pasien adalah sesuatu tingkatan kepuasan yang dirasakan oleh penderita selaku akibat dari proses pelayanan kesehatan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Pasien hendak merasa dihargai serta merasa nyaman dalam berbagi rasa serta pengalaman (Simanjuntak, 2019).

Ketidakpuasan pada diri pasien bisa diakibatkan oleh beberapa perihal ialah semacam gagalannya dalam berkomunikasi, krisis waktu, mutu produk ataupun jasa, mutu ataupun kualitas pelayanan, harga, serta biaya (Simanjuntak, 2019). Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap atau perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur perawatan dan prosedur medis. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain (Utomo et al., 2019).

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan disebabkan petugas yang kurang ramah, data yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, serta 42% pasien yang berkata puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat (Sembiring & Munthe, 2019). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku, 44,4% di Sumatera Barat (Zaimah, 2019).

Pada penelitian Siregar (2020), di RS Haji Medan bahwa pada fase orientasi atau tahap awal telah dilakukan pelayanan komunikasi kesehatan dengan tujuan untuk merumuskan kontrak asuhan medis dan keperawatan dengan pasien, namun diperoleh temuan bahwa keterampilan atau kemampuan komunikasi tenaga kesehatan belum merata dimiliki. Masih ada dokter dan paramedis yang tidak menanyakan perasaan pasien tidak menggunakan nada suara yang lembut dan simpatik, tampilan ekspresi wajah yang datar, dan kurang memberikan sapaan humor yang dapat mencairkan suasana. Pada fase kerja tenaga kesehatan dinilai telah melakukan pelayanan cukup baik oleh pasien. Namun dari hasil temuan diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada fase kerja masih belum dilakukan dengan lengkap seperti: kurangnya kejelasan informasi tentang kondisi kesehatan dan penyakit pasien, kurangnya kesempatan untuk bertanya, dan masih terdapat kondisi tidak mengingatkan pasien berdoa sebelum mendapatkan perlakuan medis. Pada fase terminasi atau tahap akhir ketika pasien diperbolehkan pulang ke rumah, tenaga kesehatan belum sepenuhnya melakukan tahapan ideal seperti evaluasi subjektif terkait perasaan pasien selama mendapatkan perawatan, dan evaluasi objektif terkait kemajuan medis yang dialami pasien setelah memperoleh pengobatan, serta tindak lanjut yang akan dilakukan pasien dan keluarganya setelah kembali ke rumah.

Dalam penelitian Sembiring dan Munthe (2019), di ruang rawat inap RSUD Daerah Deli Serdang dari 36 responden didapatkan sebanyak 22 (61,1%) merasa tidak puas, 2 (5,6%) sangat puas, 6 (16,7%) puas, 6 (16,7%) sangat tidak puas. Dalam Penelitian (Ginting &

Tarigan, 2019) di RSUD H. Herna Medan dari 77 responden, didapatkan hasil sebanyak 41 (53,2%) responden tidak puas dan sebanyak 36 (46,8%) responden merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Pada penelitian Wijanarko (2021), di RSUD H. Adam Malik Medan dari 196 responden terdapat kepuasan pasien yaitu sebesar 140 responden (71,4%), sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 56 responden (28,6%). Pada penelitian Purba (2019), di RSUD Pirngadi Medan menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar (66%) kategori sangat puas dan (34 %) kategori puas, berdasarkan dimensi perhatian (*empathy*) menunjukkan kategori sangat puas (23%) dan (77%) kategori puas.

Kepuasan pasien berada pada kategori rendah disebabkan oleh beberapa faktor, seperti mutu pelayanan kesehatan, komunikasi yang efektif, penjadwalan dinas perawat (Lestari et al., 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian pelayanan dengan komunikasi terapeutik. Perawat dengan kemampuan komunikasi tidak hanya akan menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, mencegah terjadinya permasalahan hukum, memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan terhadap pelayanan keperawatan, serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan rumah sakit. (Tarigan & Ginting, 2019).

Ketidakpuasan pasien saat di rawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pasien dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan maka pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas, kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan – harapan yang ada pada diri pasien tersebut terpenuhi (Lestari et al., 2021).

Beberapa hal yang menyebabkan kepuasan pada pasien rendah yaitu masih banyak petugas yang terlalu sibuk dengan tugas kesehariannya sehingga tidak ada waktu untuk berkomunikasi terapeutik dengan pasien, bahkan masih ada perawat yang terkesan judes, tidak ramah, serta tidak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Hal tersebut menyebabkan klien sebagai pengguna pelayanan kesehatan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Achmad, 2019).

Dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap salah satu solusinya adalah dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik sangat penting karena mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang direncanakan dan dilaksanakan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat dengan keterampilan komunikasi terapeutik secara baik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Fitriani et al., 2021). Komunikasi terapeutik digunakan oleh perawat ketika berhadapan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan merusak hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Komunikasi terapeutik sendiri berperan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah. Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien akan menentukan hasil yang diharapkan dari tindakan (Djala, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian (Transyah & Toni, 2018) dapat dilihat bahwa dari 40 orang pasien dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik terdapat 30 orang (75%) pasien dengan merasa tidak puas. sedangkan dari 30 orang pasien dengan komunikasi terapeutik yang baik terdapat 19 pasien (63,3%) pasien merasa puas di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Transyah & Toni, 2018)

Menurut Purnamasari (2019) hubungan yang baik dapat terjalin jika pasien menerima komunikasi terapeutik yang baik dengan perawat, maka pasien cenderung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan cenderung setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, serta memberi komentar yang baik dengan pelayanan medis rumah sakit (Aprianti et al., 2020).

Perawatan di rumah sakit, salah satu cara untuk memberikan kepuasan pasien pada pasien adalah dengan berkomunikasi yang lebih dikenal dengan komunikasi terapeutik. Kemampuan dalam keterampilan tindakan medis tenaga kesehatan dituntut untuk bisa berkomunikasi secara baik dengan pasien. Komunikasi terapeutik sangat penting dan berguna bagi pasien, karena komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien dalam mengatasi persoalan yang dihadapinya (Simanjuntak, 2019).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti dari beberapa ruang rawat inap di RS Santa Elisabeth Medan dengan jumlah 15 orang pasien didapatkan hasil sebanyak 9 orang puas (60%) dan 6 orang (40%) dengan kategori cukup puas dengan pelayanan keperawatan dan untuk komunikasi perawat belum diketahui, dan dari beberapa rumah sakit di medan didapatkan perbedaan yang signifikan.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat bahwa masih ada beberapa rumah sakit di Medan Sumatera Utara yang kepuasan pasiennya masih rendah tentang komunikasi perawat maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Santa Elisabeth Medan tahun 2022.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Malinda & Sari, 2020). Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Astar et al., 2018). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Rossina, 2021)

---

**Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan**

Dalam buku Nursalam (2014) mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas produk atau jasa  
Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan banyak produk atau jasa yang digunakan berkualitas
2. Harga  
Harga, yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
3. Emosional  
Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Kinerja  
Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama perawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.
5. Estetika  
Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap, dan sebagainya.
6. Karakteristik produk  
Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
7. Pelayanan  
Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, 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 keperawatan.
8. Lokasi  
Lokasi, meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.
9. Fasilitas  
Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal itu tidak vital menentukan

penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

#### 10. Komunikasi

Komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan – keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Komunikasi merupakan alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien. Komunikasi yang lebih jauh sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat.

#### 11. Suasana

Suasana meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

#### 12. Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan.

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan penelitian Djala, (2021) 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 terbatas waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.

Pengacuan pustaka dilakukan dengan menuliskan [nomor urut pada daftar pustaka] mis. [1], [1,2], [1,2,3]. Sitasi kepustakaan harus ada dalam Daftar Pustaka dan Daftar Pustaka harus ada sitasinya dalam naskah. Pustaka yang disitasi pertama kali pada naskah [1], harus ada pada daftar pustaka no satu, yg disitasi ke dua, muncul pada daftar pustaka no 2, begitu seterusnya. Daftar pustaka urut kemunculan sitasi, bukan urut nama belakang. Daftar pustaka hanya memuat pustaka yang benar benar disitasi pada naskah.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2016).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner. Kuesioner tersebut

berupa data demografi, komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Analisa bivariat yang digunakan adalah uji statistik *Spearman Rank*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Karakteristik Demografi Responden Pasien Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Agama, Pekerjaan, Status dan Pendidikan Terakhir Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2022

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden Pasien Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Agama, Pekerjaan, Status dan Pendidikan Terakhir Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2022 (n=52)**

<b>Karakteristik Usia</b>	<b>(F)</b>	<b>(%)</b>
1. 17-25 tahun	8	15.4
2. 26-35 tahun	12	23.1
3. 36-45 tahun	3	5.8
4. 46-55 tahun	13	25.0
5. 56-65 tahun	8	15.4
6. >65 tahun	8	15.4
Total	52	100.0
<b>Jenis kelamin</b>		
1. Laki laki	26	50.0
2. Perempuan	26	50.0
Total	52	100.0
<b>Agama</b>		
1. Islam	2	3.8
2. Katolik	18	34.6
3. Kristen	32	61.5
Total	52	100.0
<b>Pekerjaan</b>		
1. Petani	10	19.2
2. Wiraswasta	27	51.9
3. PNS	8	15.4
4. Buruh	1	1.9
5. IRT	2	3.8
6. Pelajar/mahasiswa	4	7.7
Total	52	100.0
<b>Status</b>		
1. Menikah	37	71.2
2. Belum menikah	15	28.8
Total	52	100.0
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
1. SD	4	7.7
2. SMP	6	11.5

3. SMA	23	44.2
4. Perguruan tinggi	19	36.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 1. Distribusi, frekuensi dan persentasi karakteristik responden berdasarkan usia dari 52 responden sebagian besar didapatkan hasil usia 46-55 tahun 13 responden (25,0%), berdasarkan karakteristik jenis kelamin, data yang diperoleh berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 responden (50,0%) dan perempuan sebanyak 26 responden (50,0%). Berdasarkan karakteristik agama responden sebagian besar beragama kristen 32 orang (61,5%). Pekerjaan responden sebagian besar sebagai wiraswasta sebanyak 27 orang (51,9%). Sebagian besar responden sudah menikah sebanyak 37 orang (71,2%). Tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar SMA sebanyak 23 orang (44,2%).

**Tabel 2. Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2022 (n=52)**

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (F)	Persentasi (%)
Baik	48	92.3
Cukup Baik	4	7.7
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 2. diperoleh data komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mayoritas baik sebanyak 48 orang (92,3%), cukup baik sebanyak 4 orang (7,7%).

**Tabel 3. Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Dimensi Pra-Interaksi, Orientasi, Kerja dan Terminasi Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan(n=52)**

Kategori	F	%
<b>Pra interaksi</b>		
Baik	48	92.3
Sedang	4	7.7
Total	52	10.0
<b>Orientasi</b>		
Baik	31	59.6
Sedang	20	38.5
Kurang baik	1	1.9
Total	52	100.0
<b>Kerja</b>		
Baik	50	96.2

Sedang	2	3.8
Total	52	100.0
<b>Terminasi</b>		
Baik	48	92.3
Sedang	2	3.8
Kurang baik	2	3.8
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 3. distribusi frekuensi dan persentasi komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap dapat dilihat bahwa mayoritas dalam kategori “baik” didapatkan dari 48 responden (92,3%). Kategori “baik” tersebut didasarkan pada beberapa dimensi komunikasi terapeutik pada tabel 5.4 yaitu dimensi prainteraksi diperoleh 48 responden (92,3%), dimensi orientasi diperoleh 31 responden (59,6%), dimensi kerja diperoleh 50 responden (96,2%) dan dimensi terminasi diperoleh 48 responden (92,3%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022(n=52)**

<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentasi (%)</b>
Cukup puas	18	34.6
Puas	34	65.4
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat bahwa kepuasan pasien rawat inap sebagian besar pada kategori puas yaitu sebanyak 34 orang (65,4%), minoritas cukup puas sebanyak 18 orang (34,6%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability(n=52)**

<b>Kategori</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>		
Puas	26	50.0
Cukup puas	26	50.0
Total	52	100.0
<b>Assurance (Jaminan)</b>		
Puas	29	55.8
Cukup puas	23	44.2
Total	52	100.0

<b>Tangibles (Kenyataan)</b>		
Puas	25	48.1
Cukup puas	26	50.0
Tidak puas	1	1.9
Total	52	100.0
<b>Empathy (Empati)</b>		
Puas	28	53.8
Cukup puas	22	42.3
Tidak puas	2	3.8
Total	52	100.0
<b>Reliability (Keandalan)</b>		
Puas	19	36.5
Cukup puas	33	63.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 5. diperoleh data pada kategori puas tersebut dijabarkan dalam beberapa dimensi kepuasan pasien, dimana responsiveness/daya tanggap diperoleh 26 responden (50,0%) dan cukup puas 26 responden (50,0%), dimensi assurance/jaminan diperoleh 29 responden (55,8%), dimensi tangibles/kenyataan diperoleh 26 responden (50,0%) cukup puas, dimensi empathy/empati diperoleh 28 responden (53,8%), dan dimensi reliability/keandalan diperoleh 33 responden (63,5%) kategori cukup puas.

**Tabel 6. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>	<i>rho</i>
	Puas	Cukup puas					
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>Baik</b>	33	63,5	15	28,8	48	92,3	<b>0,010 0,354</b>
<b>Cukup Baik</b>	1	1,9	3	5,8	4	7,7	
<b>Total</b>	34	65,4	18	34,6	52	100	

Berdasarkan tabel 6. hasil tabulasi silang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang puas 33 orang (63,5%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang cukup baik dan kepuasan yang puas sebanyak 1 orang (1,9%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang cukup puas sebanyak 15 orang (28,8%), sedangkan responden yang mendapat komunikasi terapeutik yang cukup baik dan kepuasan yang cukup puas sebanyak 3 orang (5,8%).

---

## PEMBAHASAN

### **Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian di ruangan rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 52 responden diperoleh bahwa komunikasi terapeutik mayoritas baik sebanyak 48 orang (92,3%) dan kategori cukup baik sebanyak 4 orang (7,7%), komunikasi terapeutik yang baik ini dapat dilihat dari beberapa fase komunikasi terapeutik perawat bahwa sebagian besar perawat sudah mampu melakukan fase pra-interaksi dengan baik (92,3%), fase orientasi (59,6%), fase kerja (96,2%) dan fase terminasi (92,3%). Hal ini dikarenakan perawat sudah menggali keadaan maupun keluhan pasien, perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang akan dilakukan, bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan dan emosi saat bertemu dengan pasien, perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, perawat selalu menatap mata pasien saat berdiskusi, perawat menanyakan keadaan atau perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan, perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan/tindakan lanjut.

Komunikasi terapeutik sangat berperan penting dalam interaksi antara perawat dengan pasien perawat mampu membangun dan mendorong semangat pasien terhadap masalah mengenai penyakitnya dan lain sebagainya. Hal ini membuat pasien merasa nyaman, termotivasi, dan mau melakukan segala proses perawatan yang sedang dijalannya. Komunikasi terapeutik dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mampu menciptakan kepuasan pasien dengan membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit, melayani dengan tulus ikhlas melalui kehadiran dan keterlibatan secara menyeluruh, melayani dengan semangat yang senantiasa mengusahakan kebaikan. Hasil ini didukung oleh penelitian Tandiola & Parinussa, (2019) tentang komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di ruangan interna Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon menunjukkan bahwa responden dengan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja baik sebanyak 32 responden (64,0%). Hasil penelitian Rochani (2019) menunjukkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan perawat terhadap pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Misi Lebak. Kepuasan pasien terjadi pada semua fase komunikasi terapeutik baik fase orientasi sebanyak 37 orang (71,2%), fase kerja sebanyak 37 orang (71,2%), dan pada fase terminasi sebanyak 32 orang (61,5%). Secara keseluruhan besar responden mengatakan puas terhadap komunikasi terapeutik sekitar 36 orang (69,2%).

Penelitian Pery, dkk (2018) menunjukkan sebagian besar 20 (66,7%) responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik, komunikasi yang efektif harus sederhana, pendek dan langsung. Makin sedikit kata-kata yang digunakan makin kecil kemungkinan terjadinya kerancuan. Kejelasan dapat dicapai dengan berbicara secara lambat dan mengucapkannya dengan jelas. Manfaat komunikasi terapeutik untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien.

### **Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian dari 52 responden menunjukkan bahwa kepuasan

pasien di ruang rawat inap sebagian besar pada kategori puas sebanyak 34 orang (65,4%), kategori cukup puas sebanyak 18 orang (34,6%), kepuasan pasien ini dapat dilihat dari beberapa fase kepuasan pasien bahwa sebagian besar perawat sudah mampu melakukan fase daya tanggap/*responsiveness* (50,0%), fase jaminan/*assurance* (55,8%), fase empati/*empathy* (53,8%) dan pada kategori cukup puas yaitu fase kenyataan/*tangibles* (50,0%) dan fase keandalan/*reliability* (63,5%). Hal ini dikarenakan perawat segera menangani pasien ketika dibutuhkan, perawat memberikan informasi tentang segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan, perawat selalu menjaga kerapian dan penampilan, perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan profesional. Sesuai dengan teori maupun hasil penelitian sebelumnya bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai yang diharapkan atau yang diberikan oleh pelayanan medis, fasilitas kesehatan yang baik sarana maupun prasarana, komunikasi yang mudah dipahami dan suasana yang tenang dan nyaman.

Penelitian ini didukung oleh Fajrah, (2021) tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di rumah sakit umum daerah anuntaloko dimana diperoleh 42 orang (97,7%) merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien seperti peralatan yang ada di ruangan rawat inap telah memadai, alur pelayanan yang tidak berbelit-belit serta petugas dalam memberikan pelayanan cepat/tepat. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Putri Raharja menunjukkan persentase responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan ditinjau dari dimensi tampilan fisik/*tangibles* adalah sebesar (51,5%), dimensi kehandalan/*reliability*, hamper keseluruhan responden (98,5%), dimensi kecepatan/*responsiveness*, mayoritas responden (97,0%), dimensi jaminan/*assurance*, (98,5%), sedangkan dimensi empati/*empathy*, (97,0%) responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Raharja, dkk, 2018)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta berdasarkan lima dimensi kualitas jasa diperoleh dimensi *tangibles* sebanyak 59 (59%) responden menyatakan puas, dimensi *reliability* sebanyak 62 (62%) responden menyatakan puas, dimensi *responsiveness* sebanyak 63(63%) responden menyatakan puas, *assurance* 54(54%) responden menyatakan puas, dan dimensi empati sebanyak 62 (62%) responden menyatakan puas (Kuntoro & Istiono, 2017).

Hasil penelitian Balik, dkk, (2018) kepuasan keluarga di SLB Bakti Luhur Malang, sebagian besar dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak 18 orang (60,0%). Sebagian besar responden yang dikategorikan sangat puas dapat disebabkan oleh persepsi responden sebagai timbal balik atas pelayanan kesehatan yang diperoleh sesuai dengan harapan yang diinginkan.

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020**

Berdasarkan hasil uji statistic *Spearman Rank* tentang hubungan komunikasi

terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan nilai  $p=0,010$  ( $p<0,05$ ) dan nilai  $r=0.354$  yang berarti ada hubungan yang sedang antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner yang diisi responden bahwa perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien, perawat menanyakan nama pasien atau nama panggilan kesukaan/memberitahukan kepada pasien jika pemeriksaan /tindakan lanjutan serta mudah ditemui apabila pasien dalam kesulitan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Transyah & Toni (2018) diperoleh dari 30 orang pasien terdapat 19 pasien (63,3%) merasa puas terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan perawat di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p= 0,003$  ( $p<0,05$ ) artinya terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Internis Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang.

Penelitian Agil, dkk (2022) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok menunjukkan hasil mayoritas komunikasi terapeutik perawat baik yaitu 94 orang (84%), kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 101 orang (93,5%). Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Perawat dianggap berkomunikasi dengan baik karena melakukan komunikasi dengan intensitas sering dan menjelaskan sesuatu dengan jelas, mendengarkan pasien dengan sungguh-sungguh dan memperlakukan pasien dengan sopan dan hormat.

Penelitian Mona & Herlina (2020) tentang Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di Rsud I.A Moeis Samarinda menunjukkan dari 94 responden, 56 responden menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang telah berkomunikasi dengan baik. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Rusnoto, dkk (2019), hasilnya menunjukkan mayoritas kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam kategori puas sebanyak 38 orang (55,1%). Perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik, pasien akan merasa nyaman dan tenteram berada di ruangan perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatannya. Keberhasilan pelaksanaan komunikasi terapeutik dapat dilihat dari jumlah pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan yang dirasakan pasien. Hal tersebut tidak lepas dari kewajiban perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik terhadap semua pasien. Komunikasi terapeutik yang bermutu adalah komunikasi yang dilakukan berdasarkan standar operasional dan dapat memuaskan pasien (Sembiring & Munthe, 2019). Penelitian Meikayanti & Sukmandari (2020) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di badan RSUD Kabupaten Tabanan menunjukkan hasil bahwa perawat 57,3% perawat sudah melakukan komunikasi

terapeutik yang baik dan 55,2% pasien merasa puas. Hasil uji statistic didapatkan p-value 0.001 dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Pasien mengatakan bahwa komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada pasien merupakan komunikasi terapeutik yang mempunyai tujuan untuk mencapai kesembuhan pasien. Dalam hal ini perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien, perawat menanyakan nama pasien atau nama panggilan kesukaan/memberitahukan kepada pasien jika pemeriksaan /tindakan lanjutan serta mudah ditemui apabila pasien dalam kesulitan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 52 orang pasien mengenai Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, maka disimpulkan:

1. Komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mayoritas baik 48 orang (92,3%).
2. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebagian besar adalah tinggi 34 orang (65,4%).
3. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan nilai  $p\ value=0,010$  dan nilai  $r= 0,354$ .

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Achmad, H. K. (2019). The Relationship Between Nurses Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- [2] Adistie, F., Mediani, H. S., Nurhidayah, I., & Hendrawati, S. (2018). the Implementation of Therapeutic Communication of Nurses To the Parents of Pediatric Patients in Pre-Operative Stage. *Belitung Nursing Journal*, 4(4), 356-365
- [3] Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 83-93.
- [4] Agusdiana, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. *Jurnal Rekam Medic*, 2(2), 101-115.
- [5] Aprianti, R. A., Pramana, Y., & . M. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rst Tk. Ii Kartika Husada. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2). <https://doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44782>
- [6] Balik, M. S. Y., Hariyanto, T., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di Yayasan Slb Bakti Luhur Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- [7] Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and*

- Practice*, 1(2), 92-100.
- [8] Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41-47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- [9] Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- [10] Fajrah, S. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, 2(2), 53-61.
- [11] Fitriani, D., Laelah, I., Keperawatan, J., Tinggi, S., Kesehatan, I., Dharma, W., Tangerang, H., Selatan, T., & Pasien, K. (2021). *Kepuasan Pasien Di Ruang Pelayanan Tb Paru The Correlation Of Nurse Therapeutic Comunication And The Patients ' Satisfaction In Pulmonary Tuberculosis Room hubungan teraupetik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan*. 1(1), 23-31.
- [12] Grove, et.al. (2015). *Understanding Nursing research E-Book Building an Evidence-Based Practice*. Elseiver Health Sciences.
- [13] Herlina, N. (2020). Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di Rsud IA Moeis Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 1(3), 1894-1898.
- [14] Hermawan, A., & Tarigan, D. A. (2021). Hubungan antara Beban Kerja Berat, Stres Kerja Tinggi, dan Status Gizi Tidak Normal dengan Mutu Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Graha Kenari Cileungsi Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Dan Kebinaan*, 10(1), 1-15.
- [15] Khairul. (2017). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. Skripsi. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
- [16] Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- [17] Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). *Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepua-*. 9(1), 46-53.
- [18] Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56-69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>
- [19] Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2021). [The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication And Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital]. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135-145.
- [20] Museum, M. F. (2019). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan (Vol. 45, Issue 45)*.
- [21] Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- [22] Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan edisi 5*. Jakarta: Salemba

Medika

- [23] Parinussa, N., & Tandiola, A. M. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di ruangan interna wanita rsud dr. M. Haulussy ambon. *MOLUCCAS HEALTH JOURNAL*, 1(1)..
- [24] Pery, Harianto & W. Adi (2018). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dilakukan Pembedahan Elektif Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Iphi Batu. *Journal Nursing News*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.1021/Bc049898y>
- [25] Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research Principles and Methods (Seventh Edition)*. Lippincott Williams & Wilkins.
- [26] Prabowo. (2014). Komunikasi dalam Keperawatan. Yogyakarta: fitramaya
- [27] Putra, W. S., Nasution, S. L. R., Nasution, S. W., & Girsang, E. The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction at Medan Advent Hospital
- [28] Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing Research : Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*.
- [29] Raharja, Y. D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO: Dental Journal*, 5(1), 34-44.
- [30] Rossina, P. (2021). Exploring Therapeutic Nurse Patient Communication.
- [31] Rusnoto, Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. 10(2), 195–202.
- [32] Saragih, A. H., & Muhammad, I. (2021). Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran RSUD Mitra Medika Bandar Klippa. *Jurnal Rekam Medic*, 4(1), 39-52.
- [33] Sarfika, N. R., Maisa, E. A., & Windy Freska. (2018). Keperawatan Dasar Dasar Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan.
- [34] Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- [35] Siti Rochani. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. 2, 43–52.
- [36] Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan Yunida. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1), 110–123.
- [37] , N. S. S. (2020). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan. *Inovasi*, 17(1), 21–30. <https://doi.org/10.33626/inovasi.v17i1.191>
- [38] Suryani. (2014). Komunikasi Terapeutik. Teori & Aplikasi Edisi 2. Jakarta: EGC.
- [39] Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 243-247.
- [40] Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal*

- Iliah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- [41] Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- [42] Utomo et al. (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KEPERAWATAN. 10(2), 343–349.
- [43] Wijanarko, W. (2021). Pengaruh Sikap Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Terpadu A Di RSUP H. Adam Malik Medan. *Health Science and Rehabilitation Journal*, 1(1), 27–34.
- [44] Zaimah, Z. (2019). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal tahun 2018. *ScientiaJournal*, 8(1), 355–368. <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.529>

184

JCI

Jurnal Cakrawala Ilmiah

Vol.3, No.1, September 2023

---

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN