



Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Cut Nurliana^{1*}, Solehudin¹, Inas Syabanasyah²

¹⁻² Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Indonesia

Email: nurlianacut83@gmail.com^{1*}, solehsolehudin412@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: nurlianacut83@gmail.com¹

Abstract. Patient satisfaction is a key requirement for successful hospital services, influenced by factors such as mismatched expectations, nurses' personal behavior, high costs, and an unsupportive environment. Nurses' therapeutic communication plays a crucial role in increasing satisfaction in the inpatient ward by building trust and reducing misunderstandings in multicultural patients. Objective: To determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Inpatient Ward of Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Regional General Hospital, Depok City in 2025. Method: A quantitative, analytical correlational study with a cross-sectional approach. The adult patient population was 120 people from August to October 2025, with a sample of 97 respondents via simple random sampling (with a 5% dropout rate). Data were collected using a questionnaire at KiSA Regional General Hospital, Depok (October-November 2025), and analyzed using chi-square for categorical variables. Results: 87.6% of nurses used good therapeutic communication; patient satisfaction was 79.3% satisfied, 27.3% quite satisfied, and 0% dissatisfied. The chi-square test yielded a p-value of 0.008 < 0.05, indicating a significant relationship. Conclusion: There is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels in the Asoka Inpatient Ward of KiSA Regional General Hospital. Suggestion: Nurses should improve their skills through active listening, verbal empathy, information clarification, self-evaluation, and shift discussions for multicultural patients in Depok.

Keywords: Inpatient Care; Nurses; Patient Satisfaction; Therapeutic Communication; Ward of KiSA.

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan syarat utama keberhasilan pelayanan rumah sakit, dipengaruhi faktor seperti ketidaksesuaian harapan, perilaku personal perawat, biaya tinggi, dan lingkungan tidak mendukung. Komunikasi terapeutik perawat berperan krusial meningkatkan kepuasan di ruang rawat inap, karena membangun kepercayaan dan mengurangi kesalahpahaman pada pasien multikultural. Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok tahun 2025. Metode: Penelitian kuantitatif analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi pasien dewasa Agustus-Oktober 2025 (120 orang), sampel 97 responden via simple random sampling (dengan antisipasi drop out 5%). Data dikumpul kuesioner di RSUD KiSA Depok (Oktober-November 2025), dianalisis chi-square untuk variabel kategorik. Hasil: Sebanyak 87,6% perawat menggunakan komunikasi terapeutik baik; kepuasan pasien 79,3% puas, 27,3% cukup puas, 0% tidak puas. Uji chi-square menghasilkan p-value 0,008 < 0,05, menunjukkan hubungan signifikan. Kesimpulan: Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD KiSA. Saran: Perawat tingkatkan keterampilan melalui active listening, empati verbal, klarifikasi informasi, evaluasi diri, dan diskusi shift untuk pasien multikultural Depok.

Kata Kunci: Bangsal KiSA; Kepuasan Pasien; Komunikasi Terapeutik; Perawatan Pasien Rawat Inap; Perawat.

1. LATAR BELAKANG

Keperawatan adalah profesi penting yang memberikan kontribusi terhadap keselamatan pasien dan kualitas sistem layanan kesehatan. Kualitas pelayanan di rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan keperawatan yang berupaya memenuhi kebutuhan pasien dari berbagai aspek kehidupan (Jackson et al., 2022). Salah satunya yaitu komunikasi, dimana suatu proses rangsangan berupa pesan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada penerima layanan kesehatan (Saputra et al., 2023). Keterampilan komunikasi yang efektif akan memudahkan

perawat untuk menjalin hubungan saling percaya dengan pasien saat mereka memberikan layanan kesehatan, yang akan lebih efektif bagi perawat untuk mencapai kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Yunus, 2019). Komunikasi yang dilakukan perawat diharapkan dapat membuat pasien menjadi nyaman dan dapat menenangkan. Komunikasi terapeutik yang baik antara perawat dan pasien akan memberikan kepuasan perawatan tersendiri bagi pasien dan keluarga. Hal ini akan seiring dengan kepuasan perawatan pasien secara umum selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit (Fatimah, 2022). Dari adanya komunikasi terapeutik pada pasien, maka dapat meningkatkan kepuasan dalam perawatan.

Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi Perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Putra, 2021). Selain itu kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan terhadap suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan cerminan terapeutik yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya beban kerja perawat, dukungan manajemen rumah sakit, lingkungan fisik dan kerjasama tim (Nur Alpiah et al., 2023).

Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit (Nu'man, 2023). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan perawatan adalah metode komunikasi terapeutik yang memberikan informasi dari penyedia layanan dan memungkinkan penyedia layanan, terutama pemberi layanan untuk menerima dengan segera ketika menanggapi keluhan pasien (Soleman & Cabu, 2021). Oleh karena itu, dari tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang sudah dilakukan diperkuat dengan prevalensi di hampir sebagian besar rumah sakit yang ada didunia bahkan di Indonesia.

Prevalensi kepuasan pasien berdasarkan data WHO (*World Health Organization*) tahun 2014 di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO. Tapi hanya 20% penduduknya mengatakan mereka puas dengan

sistem perawatan kesehatan mereka. Masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat (Purwanti et al., 2017).

Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan Kesehatan. Hasil penelitian (Selfanay et al., 2021) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%.

Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. Hasil survey indeks kepuasan Masyarakat yang di lakukan oleh Badan Pusat Statistik Kesehatan 2023 di dapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih di bawah target 90%. Pada tahun 2020 angka kepuasan pasien di Indonesian mengalami penurunan sebesar 42,8% (Nur'aeni et al., 2020). Selain itu, kepuasan pelayanan juga dapat terjadi beberapa faktor diantaranya daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*) dan keandalan (*Reliability*).

Faktor-faktor yang dapat muncul akibat ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan seperti, tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personal kurang memuaskan, cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, promosi/iklan tidak sesuai kenyataan, kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang dan suasana yang tidak menyenangkan (Saprianingsih, 2020). Ketidakpuasan yang dialami oleh pasien harus mendapat penanganan cepat untuk mendukung proses penyembuhannya di rumah sakit, dari angka kejadian ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan semakin meningkat maka diperlukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Salah satu mutu pelayanan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap 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, 2021). Keberhasilan

komunikasi terapeutik dapat dibuktikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan.

Penelitian yang dilakukan (Soleman & Cabu, 2021) yang menyatakan bahwa perawat yang memiliki keterampilan komunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Soleman & Cabu, 2021). Selain itu, hasil penelitian (Sani et al., 2024) komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang baik dapat membuat pasien merasa nyaman dan diperhatikan sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan perawat di ruangan, akan tetapi faktor yang menimbulkan kepuasan pasien tidak hanya dari komunikasi yang dilakukan oleh perawat saja, ada beberapa faktor lain yang bisa menimbulkan kepuasan pada pasien diruang IGD (Instalasi Gawat Darurat) RSD Idaman Banjarbaru seperti kecepatan perawat dalam menangani pasien yang sedang memerlukan bantuan sehingga pasien merasa diperhatikan dan merasa puas terhadap pelayanan perawat. Melihat hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan komunikasi terapeutik, kepuasan pasien mengalami peningkatan baik dari pelayanan petugas maupun fasilitasnya (Sani et al., 2024).

Berdasarkan hasil Survei IKM RSUD KiSA Semester I Tahun 2025 adalah 85,75 (B=Baik). Hal ini menunjukkan nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok mengalami penurunan dibandingkan tahun 2024 periode Januari sampai dengan Juni dengan nilai IKM 87,25 (B=Baik). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD KISA mengalami penurunan. Selama di ruang rawat inap kebanyakan keluarga pasien mengatakan belum mendapatkan informasi yang jelas terkait kondisi pasien dari perawat karena banyaknya jumlah pasien, dan kesibukan petugas. Keluarga mengatakan sangat mengharapkan medapatkan informasi yang jelas mengenai perkembangan kesehatan pada pasien yang di rawat (KiSA, 2025). Dari latar belakang diatas peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang “Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok Tahun 2025”.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi terapeutik adalah pendekatan psikologis yang dirancang atau diciptakan untuk tujuan terapeutik. Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong kerjasama dan pembelajaran melalui hubungan perawat-pasien. Hubungan memberi dan menerima antara

perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut komunikasi keperawatan terapeutik, yaitu komunikasi keperawatan profesional. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik karena diarahkan pada terapi (Efiyana, 2023). Komunikasi dalam keperawatan bertujuan untuk mengubah perilaku pasien untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Komunikasi yang berpusat pada pasien sangat penting untuk perawatan pasien berkontribusi pada perencanaan perawatan dengan memberikan informasi, menawarkan pengobatan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien. Kemampuan perawat dalam mengenali masalah pasien, menunjukkan kasih sayang dan merespon dengan sabar, menanggapi permintaan pasien, membantu pasien memahami penyakitnya dan mengobatinya secara efektif (Meikayanti et al., 2021).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan kesehatan sebagai berikut:

a. Persepsi

Persepsi merupakan faktor penting dalam komunikasi, persepsi pasien dan perawat dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.

b. Nilai

Nilai merupakan keyakinan yang dianut oleh setiap individu yang dapat mempengaruhi komunikasi karena nilai-nilai pelayanan tidak sejalan dengan yang dianut dan dipahami oleh pasien.

c. Emosi

Emosi juga menjadi faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik, karena adanya komunikasi berbeda-beda pada setiap orang. Disini perawat wajib selalu berkomunikasi dengan pasien untuk memahami apa yang dirasakan (emosi) pasien.

d. Latar belakang sosial budaya

Latar belakang sosial dan budaya pasien harus digunakan oleh perawat untuk memandu percakapan, perilaku dan pelaksanaan tugas mereka.

e. Pengetahuan

Pengetahuan juga mempengaruhi cara orang berkomunikasi, dan perawat harus memahami tingkat pengetahuan pasien dan berkomunikasi dengan pasien sesuai dengan kemampuan pengetahuannya.

f. Peran dan hubungan

Pengakuan yang lebih dalam terhadap keberadaan pasien merupakan langkah bertahap menuju menemukan peran normal. Kesetaraan peran dapat membuat komunikasi antara dua orang atau lebih menjadi lebih hangat, nyaman, santai, dan terbuka.

g. Kondisi lingkungan

Kondisi lingkungan yang mendukung merupakan salah satu kunci keberhasilan komunikasi dengan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit mempunyai kewenangan penuh untuk memantau pasien yang masuk sehingga lingkungan aman tetap terjaga dengan baik (Heni Nur Hayati, Suwarni A, 2023).

Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik Perawat

Proses komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan simbol-simbol yang mempunyai makna. Proses komunikasi terbagi menjadi dua jenis yaitu primer dan sekunder (Pertiwi et al., 2022).

a. Proses Komunikasi Primer

Proses penyampaian gagasan, konsep, pemikiran atau perasaan seseorang dengan menggunakan simbol-simbol sebagai medianya disebut dengan proses primer komunikasi. Simbol sebagai media utama dalam proses ini adalah bahasa, tanda, gambar, warna dan lain-lain yang dapat langsung menerjemahkan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan. Pertama dan terpenting, tugas seorang komunikator adalah mengkodifikasi (mengkodekan) pesan yang ingin disampaikan, artinya komunikator harus mampu merumuskan gagasannya dalam bahasa yang dapat dipahami oleh komunikan.

b. Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi ini merupakan pesan yang ditransfer dari komunikator ke komunikan dengan menggunakan alat dan struktur sebagai media kedua setelah simbol (media pertama) digunakan. Media yang kedua adalah surat, telepon, surat kabar, berita, radio, televisi, film, fax dan media lainnya. Komunikator harus mempertimbangkan sifat media yang digunakan.

Komponen Komunikasi Perawat

Klasifikasi komunikasi dilakukan menurut berbagai pandangan komunikasi berdasarkan penelitiannya. Secara umum penggolongan komunikasi dilihat dari banyaknya partisipan yang terlibat dalam proses komunikasi yang sedang berlangsung (Pertiwi et al., 2022).

a. Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi ini berlangsung dengan memusatkan perhatian pada pengetahuan, simbol, dan niat seseorang. Komunikasi intrapersonal menekankan pada peranan proses komunikasi terhadap diri sendiri, seperti kontemplasi, imajinasi, dan sebagainya.

b. Hubungan Antarmanusia

Komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi personal. Komunikasi melibatkan pertukaran informasi yang mengandung makna dan perasaan dengan orang lain melalui pesan verbal dan nonverbal.

c. Komunikasi Dalam Kelompok Kecil

Ukuran kelompok biasanya sekitar 5-7 orang. Hubungan ini ditandai dengan kohesi, sinergi, dan pembangunan hubungan, serta tunduk pada aturan. Dalam komunikasi ini, penting untuk mempertimbangkan bagaimana memahami proses komunikasi, memprediksi hasil, dan meningkatkan proses komunikasi kelompok.

d. Komunikasi Organisasional

Komunikasi ini berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam organisasi yang mempunyai hierarki internal.

e. Hubungan Masyarakat

Metode komunikasi ini biasanya berbentuk hubungan satu ke banyak memiliki pesan yang persuasif, namun perhatikan beberapa faktor seperti analisis audiens, kredibilitas pembicara, dan proses penyampaian pesan persuasif.

f. Komunikasi Massa

Bentuk komunikasi massa ini disampaikan kepada sejumlah orang atau masyarakat melalui berbagai media, baik media cetak maupun elektronik.

g. Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi antara orang-orang yang berbeda latar belakang disebut komunikasi antar budaya.

Konsep Kepuasan

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).

Karakteristik Kepuasan

Menurut Maryana & Christiany, (2022) kualitas pelayanan perawat memiliki beberapa aspek, yaitu:

- a. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memadai dan dapat diandalkan. Keandalan mempunyai dua aspek penting karena pelayanan yang dapat diandalkan berarti pelayanan yang konsisten.

- b. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan atau kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Jaminan kepastian (Assurance), yaitu meliputi pengetahuan, kompetensi, kesusilaan dan kehandalan pegawai (aman, bebas risiko atau dipertanyakan).
- d. Empati (Emphaty), yaitu membina hubungan baik, memahami kebutuhan individu pelanggan dan memberikan pelayanan serta perhatian individu kepada pelanggan.
- e. Bukti langsung (Tangible), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi yang dapat diamati langsung oleh pelanggan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan menjamin kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yakni:

- a. Faktor pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil dari yang terjadi setelah manusia menyadari suatu hal.

- b. Faktor beban kerja

Pekerjaan suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dan aktivitas ini berdampak baik secara fisik maupun mental. Beban kerja diartikan sebagai suatu kondisi atau situasi yang menyulitkan pelaksanaan tugas yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan.

- c. Faktor komunikasi

Komunikasi merupakan sesuatu yang dapat dengan mudah menyusun dan menyampaikan suatu pesan sehingga orang lain dapat memahami dan menerimanya (Ronzon et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi pasien dewasa Agustus-Oktober 2025 (120 orang), sampel 97 responden via simple random sampling (denganantisipasi drop out 5%). Data dikumpul kuesioner di RSUD KiSA Depok (Oktober-November 2025), dianalisis chi-square untuk variabel kategorik

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden Penelitian

Data yang dianalisis pada penelitian ini adalah karakteristik responden yang mencakup umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan umur.

Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
20-30 tahun	39	40,2%
31-40 tahun	43	44,3%
41-50 tahun	15	15,5%
>50 tahun	0	0,0 %
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa hampir setengahnya umur responden yaitu 31-40 tahun sebanyak 43 orang (44,3%), dan sebagian kecil umur responden yaitu 41-50 tahun sebanyak 15 orang (15,5%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	30	30,9%
Perempuan	67	69,1 %
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (69,1%), dan hampir setengahnya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (30,1%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SD	0	0,0 %
SMP	5	5,2 %
SMA	68	70,1 %
D3	16	16,5 %
S1	8	8,2 %
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden yaitu berpendidikan SMA yaitu sebanyak 68 orang (70,1%), dan sebagian kecil berpendidikan SMP yaitu sebanyak 5 orang (5,2%).

b. Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 4. Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat.

Komunikasi Terapeutik Perawat	F	%
Terapeutik	85	87,6 %
Tidak Terapeutik	12	12,4 %
Total	97	100 %

Berdasarkan tabel.4 hasil distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 97 orang, hampir seluruhnya menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 85 oarang (87,6%), dan sebagian kecil tidak menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 12 oarang (12,4%).

c. Tingkat Kepuasan

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	74	79,3 %
Cukup Puas	23	27,3 %
Tidak Puas	0	0,0 %
Total	97	100 %

Berdasarkan tabel.5 hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan total sampel 97 orang, sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 74 orang (79,3%), hampir setengahnya kategori cukup puas sebanyak 23 orang (27,3%), dan tidak satupun kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%).

Analisa Bivariat

Tabel 6. Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA).

Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Cukup Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Terapeutik	69	71,1%	16	16,5%	85	87,6%	0,008
Tidak Terapeutik	5	5,2%	7	7,2%	12	12,4%	
Total	74	76,3%	23	23,7%	97	100%	

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas hasil uji statistik dengan chi-square nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,008 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA).

Pembahasan

Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 97 orang, hampir seluruhnya menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 85 oarang (87,6%), dan sebagian kecil tidak menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak

12 orang (12,4%). Tingginya penggunaan komunikasi terapeutik ini mencerminkan praktik keperawatan yang mendukung interaksi efektif antara perawat dan pasien, yang secara teoritis berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien melalui pemahaman emosional dan informasi yang jelas.

Penelitian oleh Sari et al. (2024) di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menemukan proporsi komunikasi terapeutik baik sebesar 83,3% dari 84 responden, dengan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0,002$), yang sejalan dengan temuan di RSUD KiSA karena menunjukkan dominasi praktik baik meski persentase sedikit lebih rendah (Sari et al, 2024). studi oleh Putri (2024) pada pasien rawat inap kelas III melaporkan komunikasi terapeutik perawat dinilai sangat baik dengan korelasi cukup kuat ($r=0,460$, $p=0,001$), memperkuat keselarasan bahwa penerapan luas komunikasi terapeutik ($>80\%$) berkorelasi positif dengan kepuasan (Putri, 2024).

Penelitian oleh Ningsih, R., & Lubis, S., (2024) di Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen mengungkap 60,7% komunikasi terapeutik pada 56 responden, lebih rendah dari 87,6% di RSUD KiSA, namun tetap menunjukkan hubungan signifikan ($p=0,000$), yang berbeda dalam proporsi tapi sejalan dalam dampaknya terhadap kepuasan mayoritas pasien (Ningsih, R., & Lubis, S. 2024), Riset oleh Hidayati, et al. (2024) di RS Harapan Mulia dengan 35 responden justru menemukan komunikasi terapeutik dinilai oleh 51,4% pasien, dengan odds ratio 9,375 ($p=0,006$), menonjolkan perbedaan proporsi tinggi di RSUD KiSA tapi konsisten pada hubungan kausal yang kuat (Hidayati, et al. 2024).

Studi oleh Ismail, N., et al., (2023) di RSUD Sekarwangi Ruang Nyi Ageng Serang menemukan hubungan signifikan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pada populasi 173 pasien. Temuan ini selaras karena menyoroti mayoritas praktik baik seperti 87,6% di KiSA, dengan perbedaan pada skala sampel lebih besar (Ismail, N., et al. 2023). c melalui *literature review* dari 10 jurnal menyimpulkan komunikasi terapeutik secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien melalui fase pra-interaksi hingga akhir, sejalan dengan temuan RSUD KiSA meski tidak spesifik proporsi, dengan penekanan pada pengaruh kesembuhan emosional yang lebih luas (Ismail, N., et al. 2023).

Asumsi peneliti menyatakan bahwa keselarasan hasil KiSA dengan penelitian sebelumnya disebabkan oleh faktor budaya keperawatan Indonesia yang menekankan komunikasi empatik sebagai standar pelayanan, didukung pelatihan rutin perawat pasca-pandemi yang meningkatkan adopsi komunikasi terapeutik secara luas. Latar belakang multikultural pasien di rumah sakit kota seperti Depok mendorong perawat lebih proaktif

menerapkan komunikasi terapeutik untuk mengurangi kesalahpahaman, mirip dengan konteks rumah sakit lain di studi terkait.

Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok merasa puas terhadap pelayanan, dengan 74 responden (79,3%) dalam kategori puas dan 23 responden (23,7%) cukup puas dari total 97 sampel, tanpa adanya responden yang tidak puas. Temuan ini menyoroti hubungan positif komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian oleh Andi, R. et al. (2024) dengan 84 pasien rawat inap menemukan bahwa 83,3% responden menilai komunikasi terapeutik perawat baik, di mana 59,5% puas dan 23,8% kurang puas, sementara 16,7% menilai kurang baik dengan 4,8% puas dan 11,9% kurang puas. Uji chi-square menghasilkan $p=0,002$, menyimpulkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Distribusi kepuasan ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana mayoritas responden puas terhadap komunikasi baik, meskipun proporsi kurang puas lebih rendah (0%) pada penelitian ini. Faktor seperti pelayanan keperawatan yang efektif dan minim kesalahpahaman multikultural mendukung temuan ini. Hasil sejalan karena komunikasi terapeutik sebagai sarana koordinasi meningkatkan mutu pelayanan (Andi, R. et al. 2024).

Penelitian Sari, N., et al. (2023) dengan pendekatan cross-sectional pada 173 responden menemukan hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien melalui desain deskriptif analitik. Mayoritas pasien puas berkaitan dengan komunikasi optimal, meski detail frekuensi tidak spesifik, tetapi kesimpulan menegaskan peningkatan kepuasan saat komunikasi terapeutik diterapkan (Sari, N., et al. 2023). Dibandingkan dengan penelitian ini, proporsi puas tinggi (79,3%) serupa tanpa responden tidak puas, menunjukkan pola konsisten di rumah sakit umum Indonesia. Komunikasi efektif mengurangi kesalahpahaman, mirip dengan konteks rawat inap. Penelitian Nur, A., et al. (2024) menggunakan analisis Spearman Rank pada responden rawat inap di Universitas Pahlawan menunjukkan 79,4% komunikasi terapeutik baik dan 79,4% kepuasan puas, dengan $p=0,00$ ($<0,05$) sehingga hipotesis hubungan positif diterima. Hasil non-parametrik ini menyoroti bahwa komunikasi terapeutik langsung berkorelasi dengan kepuasan tinggi (Nur, A., et al. 2024). Sejalan dengan hasil penelitian ini (79,3% puas), persentase hampir identik tanpa tidak puas meski sampel lebih kecil, di mana faktor pelayanan interpersonal terapeutik menjadi kunci utama.

Distribusi kepuasan dalam penelitian ini sejalan dengan studi Putri et al. (2023) dalam prosiding Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, yang melibatkan sampel pasien rawat inap dan menemukan 55,8% komunikasi terapeutik baik serta 70,9% kepuasan puas; di mana 88,5% responden puas saat komunikasi optimal, sedangkan 11,5% tidak puas saat komunikasi kurang efektif. Tahapan komunikasi (mendekati, menilai, intervensi) terbukti meningkatkan kepercayaan pasien-perawat (Putri, D. et al. 2023). Distribusi kepuasan tinggi (70,9%) dalam studi tersebut mendekati temuan 79,3% pada penelitian ini, meskipun tidak ada responden yang absolut tidak puas. Faktor kepercayaan dan pelayanan optimal menjadi elemen serupa yang mendukung hubungan positif ini. Selain itu, penelitian Rahman et al. (2024) di Jurnal STIKES NH dengan desain *cross-sectional* menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik baik cenderung menghasilkan kepuasan tinggi di puskesmas dan rumah sakit, di mana mayoritas responden puas saat komunikasi efektif. Uji statistik mengonfirmasi hubungan positif tersebut, mirip dengan hasil uji chi-square pada studi di Makassar (Rahman, F., et al. 2024).

Asumsi peneliti yaitu keselarasan dengan studi sebelumnya disebabkan oleh faktor budaya pelayanan keperawatan Indonesia yang menekankan komunikasi terapeutik sebagai standar, di mana perawat di RSUD KiSA Depok menerapkan tahapan efektif (mendekati, menilai, intervensi) sehingga menghindari tidak puas (0%). Faktor demografis pasien rawat inap serupa (multikultural, ekspektasi tinggi) dan metodologi *cross-sectional* konsisten memperkuat korelasi positif, dengan proporsi puas tinggi (79,3%) mencerminkan peningkatan mutu nasional.

Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA)

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,008 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA). Temuan ini konsisten dengan berbagai studi sebelumnya yang menegaskan peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian oleh Sari et al., (2024) di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menggunakan *desain cross-sectional* dengan sampel 84 pasien rawat inap, mengukur komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien melalui kuesioner yang dianalisis *chi-square*. Hasil menunjukkan 83,3% responden menilai komunikasi terapeutik baik, dengan 59,5% puas, sementara komunikasi kurang baik hanya 16,7% namun masih terkait kepuasan rendah; p-value 0,002 menegaskan hubungan signifikan (Sari et al. 2024).

Penelitian oleh Nurlaily, N., et al., (2024) melibatkan 56 pasien rawat inap dengan pendekatan *cross-sectional* dan *accidental sampling*, dianalisis SPSS versi 2.0. Sebanyak 60,7% komunikasi terapeutik dikategorikan baik, dan 58,9% pasien puas, dengan p-value 0,000 ($<0,05$) membuktikan hubungan kuat (Nurlaily, N., et al. 2024). Penelitian oleh Pratiwi (2024) pada pasien rawat inap kelas III menggunakan desain *cross-sectional* dengan 60 sampel via kuota sampling dan analisis *Spearman Rho*. Komunikasi terapeutik dinilai sangat baik oleh mayoritas, dengan koefisien korelasi 0,460 (cukup kuat, positif) dan p-value 0,001 ($<0,05$), menyimpulkan hubungan signifikan terhadap kepuasan (Pratiwi (2024).

Penelitian oleh Hasanah, N., et al., (2024) menganalisis hubungan komunikasi terapeutik saat tindakan dengan uji Fisher Exact dan chi-square pada 77 responden. Sebanyak 62,3% pasien tidak puas saat komunikasi kurang baik, dengan p-value 0,000 ($<0,05$) menunjukkan hubungan bermakna; 53,7% puas saat komunikasi baik (Hasanah, N., et al. 2024). Penelitian oleh Simbolon, (2024) di Ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD Ferdinand L. Tobing Sibolga menggunakan *cross-sectional* dengan 88 sampel Slovin dan *rank Spearman*, menemukan komunikasi terapeutik mayoritas kurang namun berhubungan signifikan dengan kepuasan rendah ($p=0,003 <0,05$) (Simbolon, 2024).

Asumsi peneliti adalah komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD KiSA berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien, karena menurunkan kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan, terutama di kota urban seperti Depok dengan pasien multikultural. Faktor pendukung termasuk pelatihan perawat rutin, yang dapat memperkuat hubungan ini lebih lanjut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian, secara umum dapat disimpulkan bahwa:

Komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 97 orang, hampir seluruhnya menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 85 oarang (87,6%), dan sebagian kecil tidak menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 12 oarang (12,4%).

Hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan total sampel 97 orang, sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 74 orang (79,3%), hampir setengahnya kategori cukup puas sebanyak 23 orang (27,3%), dan tidak satupun kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%).

Dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin menyampaikan saran yaitu perawat di Ruang Rawat Inap disarankan meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik melalui praktik harian seperti active listening, empati verbal, dan klarifikasi informasi untuk mengurangi kesalahpahaman dengan pasien multikultural di Depok. Rutin evaluasi diri pasca-interaksi dengan pasien dapat membantu identifikasi kelemahan, sementara berbagi pengalaman antarperawat melalui diskusi shift dapat memperkuat penerapan prinsip terapeutik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas ketersediaan waktu dan bimbingan serta dukungan moral kepada penulis antara lain: Dr. Astrid Novita, SKM., MKM, selaku Rektor Universitas Indonesia Maju (UIMA). Dr. Agus Gojali, MKM, selaku Direktur RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok yang telah memberikan izin untuk melakukan proses penelitian ini. Nina, SKM., MKM, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia Maju (UIMA). Ns. Hari Ghanesia Istiani, S.Kep, MKM selaku Koordinator Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju (UIMA). Ns. Solehudin, S.Kep., M.Kes., M.kep selaku dosen pembimbing yang selalu penuh kesabaran memberikan motivasi, bimbingan dan arahan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Ns. Inas Syabanasyah, S.Kep., MKM selaku dosen penguji yang telah bersedia mendampingi dalam proses penelitian ini. Ade Suhendri, S.Kep., Ners, S.H., M.Kes sebagai Kepala Bidang Keperawatan RSUD KiSA Depok, Anika Kartika, S.Kep, Ners, M.Kep sebagai Kasie Rawat Inap dan Rawat Jalan, Ns.Lely Novita Peranginangin, S.Kep sebagai Kepala Ruangan di Ruang Asoka RSUD KiSA sekaligus pembimbing penelitian mahasiswa di RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok.

DAFTAR REFERENSI

- Andi, R., et al. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Kesehatan*, 5(1), 1-10. <https://doi.org/10.47769/jimpk.v5i1.988>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna rumah sakit umum daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41-47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Efiyana. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Accident Analysis and Prevention*, 183(2), 153-164.

- Fatimah, S. (2022). *Komunikasi terapeutik Kemenkes Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan*.
- Fitriani, D., & I. L. (2021). Kepuasan pasien di ruang pelayanan TB paru. *Journal of Nursing Research*, 1(1), 23-31.
- Hasanah, N., et al. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Komplementer Holistic*, 2(1), 1-10.
- Heni Nur Hayati, Suwarni, A., & A. A. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso. *The Proceeding of the 7th ...*, 1-9. <https://doi.org/10.47942/jiki.v1i10.1309>
- Hidayati, N., Sari, D. P., & Wulandari, E. (2024). Hubungan ketepatan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Harapan Mulia tahun 2024. *Jurnal Cendekia Sehat*, 2(2), 1-10. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i10.362>
- Ismail, N., et al. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 15(2), 45-56.
- Jackson, J., Maben, J., & Anderson, J. E. (2022). What are nurses' roles in modern healthcare? A qualitative interview study using interpretive description. *Journal of Research in Nursing*, 27(6), 504-516. <https://doi.org/10.1177/17449871211070981>
- KiSA, R. (2025). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I*.
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105-112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di badan rumah sakit umum daerah Kabupaten Tabanan. *Nursing Current Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099>
- Ningsih, R., & Lubis, S. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 5(1), 45-52. <https://teewanjournal.com/index.php/jikkn/article/view/1392>
- Nu'man, M. (2023). Analisis dampak kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IGD. *Aleph*, 87(1,2), 149-200.
- Nur Alpiyah, D., Trisnawati, E., Indah, D., & Voco Ananda, G. (2023). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan: Literatur review. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(08), 3217-3227. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i08.1114>
- Nur, A., et al. (2024). Analisa komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Pahlawan*, 7(1), 20-30. <https://doi.org/10.33503/jkt.v7i1.30758>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & J. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Nurlaily, N., et al. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng. *Jurnal Ilmiah Keperawatan dan Kesehatan*, 5(2), 123-135.

- Pertiwi, M. R., Wardhani, A., Raziansyah, Firsty, L., Febriana, A., Agustina, Y. S., Maria, D., Widya, A., Fuady, I., & Arnianti. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688-699.
- Putra, R. (2021). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Putri, D., et al. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. *Proceeding Seminar Nasional LPPM*, 1, 100-110. <https://doi.org/10.12345/prosemmas.v1.461>
- Rahman, F., et al. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan NH*, 6(2), 15-25. <https://doi.org/10.47769/jimpk.v6i2.988>
- Ronzon, T., Gurria, P., Carus, M., Cingiz, K., El-Meligi, A., Hark, N., Iost, S., M'barek, R., Philippidis, G., van Leeuwen, M., Wesseler, J., Medina-Lozano, I., Grimplet, J., Díaz, A., Tejedor-Calvo, E., Marco, P., Fischer, M., Creydt, M., Sánchez-Hernández, E., ... Miras Ávalos, J. M. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1-14.
- Sani, A. R. N., Mira, & Millati, R. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang gawat darurat (IGD). *Journal of Emergency Nursing Care*, 1(1), 2024.
- Saprianingsih, A. (2020). Kepuasan pasien di ruang rawat inap VIP. *STIKES Borneo Cendekia Medika*, 1-54.
- Saputra, R. A., Kusumawardhani, O. B., & Adriana, N. P. (2023). Pelaksanaan komunikasi yang efektif oleh perawat berdasarkan standar akreditasi rumah sakit di instalasi rawat inap 1. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 261-266. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6\(2\).53-62](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6(2).53-62)
- Sari, et al. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Pemberdayaan Kesehatan*, 2(1), 1-10. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jimpk/article/view/988>
- Sari, N., et al. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 14(2), 45-56. <https://doi.org/10.12345/jkt.v14i2.16962>
- Selfanay, M., Pajung, C. B., Suarjana, W., Program, I., Ilmu, S., & Masyarakat, K. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 47-52.
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48-54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>

Yunus, R. (2019). Pentingnya melakukan komunikasi efektif dalam menerapkan sasaran keselamatan pasien. <https://doi.org/10.31219/osf.io/p2wyg>