

Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah

Anita¹, Lathifa Nur Anggraini², El Rahmayati³

¹⁻³ Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang
anitabustami@poltekkes-tjk.ac.id

Abstract

Hospitals must provide health services that meet optimal service standards. Indicators of service success in health facilities are based on the level of patient satisfaction. The standard for health service satisfaction according to the Health Service Unit (UPK) of the Indonesian Ministry of Health in 2021 was above 92%. Fitri's 2016 study at A. Yani Regional General Hospital stated that 68.8% were satisfied. Husada (2022) stated that medical personnel have carried out therapeutic communication in their daily activities but have not fully paid attention to good and correct techniques and stages. The purpose of this study was to determine the relationship between therapeutic communication and satisfaction with nursing services in the surgical inpatient ward of General Ahmad Yani Regional General Hospital, Metro City in 2025. This type of research was quantitative, with an analytical design using a cross-sectional approach. The population of nurses in the surgical inpatient ward was 70 nurses, the sample was 52 respondents, purposive sampling technique. Data analysis used the chi-square test. The results showed that 39 nurses (75%) carried out therapeutic communication, and 32 patients (61.5%) expressed satisfaction. A p-value of 0.000 (<0.05) indicates a significant relationship between therapeutic communication and satisfaction with nursing services. It is important for nurses to consistently communicate therapeutically, as it directly contributes to patient satisfaction with the services provided.

Keywords : Nursing Service Satisfaction, Therapeutic Communication.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Indikator keberhasilan layanan di fasilitas kesehatan berdasarkan tingkat kepuasan pasien. Standar kepuasan layanan kesehatan menurut Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kemenkes RI tahun 2021, berada di atas 92%, Penelitian Fitri, 2016 di RSUD A. Yani, menyatakan 68,8% puas. Husada (2022), menyatakan. Tenaga medis sudah melakukan komunikasi terapeutik dalam kegiatan sehari-hari namun belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025. Jenis penelitian kuantitatif, desain analitik pendekatan *cross sectional*. Populasi perawat di ruang rawat inap bedah sejumlah 70 perawat, sampel sejumlah 52 responden, teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil menunjukkan bahwa perawat yang melakukan komunikasi terapeutik sebanyak 39 orang (75%), dan pasien menyatakan puas sebanyak 32 orang (61,5%). Nilai *p-value* 0,000 (<0,05) menjelaskan terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan layanan keperawatan. Perawat penting melakukan komunikasi terapeutik secara konsisten, karena berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kata kunci : Kepuasan Layanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik.

1. Pendahuluan

Masalah yang sering dihadapi pasien di rumah sakit adalah pelayanan tenaga kesehatan berupa kinerja asuhan yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter dan perawat. Persepsi pasien mengenai layanan kesehatan dilihat dari praktik tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis pada pasien, komunikasi menjadi penting dalam pemberian asuhan keperawatan, sehingga kepuasan dan harapan pasien terpenuhi. Standar kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh departemen kesehatan, menurut Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021 adalah minimal kepuasan pasien di atas 92%. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pada proses pelaksanaannya sesuai dengan persepsi

pasien, salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien adalah kesenjangan komunikasi eksternal dalam proses penyampaian (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Perawatan pasien memerlukan komunikasi terapeutik, hal ini dapat memberikan rasa aman dan nyaman, sehingga dapat memperbaiki kondisi emosional dan fisik pasien. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien dapat mempengaruhi kualitas dalam melaksanakan pelayanan keperawatan terutama tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian (Fitri, 2016) menunjukkan bahwa 68,8% pasien di ruang paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro merasa puas terhadap pelayanan keperawatan, namun masih terdapat sebagian pasien yang belum terpenuhi harapannya. Penelitian (Husada et al., 2022) menemukan bahwa 55,9% perawat memiliki komunikasi terapeutik yang tidak baik, sehingga berdampak pada kondisi psikologis pasien. Kedua temuan ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.

2. Metode

Jenis penelitian kuantitatif, desain *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen komunikasi yang digunakan diadopsi dari kuesioner Sigalingging (2014) dalam Anwar K (2017) dengan nilai r hitung $0,34-0,798 > r$ tabel $0,316$, dan uji reliabilitas instrumen dengan nilai alpha Cronbach $0,857 > t$ tabel $0,514$, sehingga kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Kuesioner Kepuasan pasien di adopsi dari kuesioner Iskandar (2008) dalam Anwar K (2017) nilai r hitung $0,364-0,819 > r$ tabel $0,361$ dan uji reliabel dengan nilai alpha *Cronbach* $0,944 > r$ tabel $0,514$, hal ini menunjukkan kuesioner valid dan reliabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan keperawatan dengan menilai isian lembar kuesioner kepuasan layanan keperawatan berdasarkan indikator kepuasan (RATER): *Responsiveness* (ketanggapan), *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung) dan untuk mengetahui tingkat pengetahuan yang dimiliki perawat dalam komunikasi terapeutik dengan lembar observasi komunikasi terapeutik pada penelitian ini 19 pertanyaan dengan indikator tahap pre interaksi – tahap orientasi – tahap kerja – tahap terminasi. Data dianalisis dengan uji *Chi-Square*.

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap bedah (Ruang bedah A, B, C, & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro. Dengan sampel sebanyak 52 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Kaji etik penelitian ini telah dilakukan di Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, **No. 193/KEPK/TJK/IV/2025**, dan dinyatakan Laik Etik.

3. Hasil

Hasil penelitian disajikan pada tabel 1-4, tabel 1 menunjukkan bahwa data karakteristik perawat terbanyak dengan pendidikan D3 sejumlah 30 responden (57,7%), dengan pengalaman kerja terbanyak kurang dari 3 tahun sebanyak 27 responden (51,9%). Variabel pendidikan terbagi dalam 3 kategori, D3, S1 dan ners. Dominasi pendidikan adalah D3 dan profesi Ners. Variabel pengalaman kerja, distribusinya lebih homogen, karena jumlah perawat dengan pengalaman kerja kurang dari 3 tahun dan lebih dari 3 tahun hampir seimbang.

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Prosentase
1.	Pendidikan		
	D3	30	57,7
	S1	2	3,8
	Ners	20	38,5
	Total	52	100
2.	Pengalaman Kerja		
	<3 Tahun	27	51,9
	>3 Tahun	25	48,1
	Total	52	100

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

Kepuasan Layanan	Jumlah	Presentase
Puas	32	61,5
Tidak Puas	20	38,5
Total	52	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam satu kategori dan tidak ditemukan nilai ekstrem (*outlier*) karena semua data masuk dalam kategori yang jelas.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

Komunikasi Terapeutik	Jumlah	Prosentase
Komunikasi Terapeutik	39	75
Tidak Komunikasi Terapeutik	13	25
Total	52	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam satu kategori dan tidak ditemukan nilai ekstrem (*outlier*) karena semua data masuk dalam kategori yang jelas.

Tabel 3

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Layanan Keperawatan				Total		<i>p value</i>	<i>OR (95% CI)</i>
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Komunikasi Terapeutik	31	59,6	8	15,4	39	75,0	0,000	46,500 (5.240 – 412.607)
Komunikasi Tidak Terapeutik	1	1,9	12	23,1	13	25,0		
Jumlah	32	61,5	20	38,5	52	100,0		

Berdasarkan tabel 3 diperoleh data bahwa sebagian besar responden berada dalam satu kategori dan tidak ditemukan nilai ekstrem (*outlier*) karena semua data masuk dalam kategori yang jelas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah. Dari hasil analisis *OR* sebesar 46,500 artinya pasien yang menerima komunikasi terapeutik dari perawat memiliki peluang 46,5 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap layanan keperawatan dibandingkan pasien yang tidak menerima komunikasi terapeutik.

4. Pembahasan

Kepuasan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

Hasil penelitian dari sejumlah 52 responden, terdapat 32 responden (61,5%) menyatakan puas dan sebanyak 20 responden (38,5%) menyatakan tidak puas terhadap layanan keperawatan. Prosentase tingkat kepuasan penelitian Dora (2019) sejumlah 43,3% puas dengan layanan rumah sakit, penelitian Rauf (2021) 40,3% kepuasan rendah terhadap layanan rumah sakit. Jusliawati (2023) menyatakan 66,7% puas terhadap layanan RS, Sari, et al (2024) tidak puas terhadap layanan kesehatan sebesar 41 responden (62,1%). Menurut (Nursalam, 2014), kepuasan pasien erat kaitannya dengan sistem pelayanan rumah sakit, ketika pelayanan yang baik diberikan kepada pasien, mereka cenderung merasa puas. Jika puas, pasien kemungkinan besar akan menggunakan layanan kesehatan yang sama. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat (Rizkiawan et al., 2024) bahwa pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul jika pasien menerima pelayanan yang tidak sesuai harapannya.

Mempertahankan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara memahami kebutuhan emosional dan psikologis pasien melalui komunikasi terapeutik yang empatik, terbuka, dan penuh perhatian. Pasien yang merasa dihargai dan dipahami cenderung merasa puas dan bersedia terus menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

Hasil dari penelitian di ruang rawat inap RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro sebanyak 52 responden terdapat 39 responden (75,0%) komunikasi dengan terapeutik dan sebanyak 13 responden (25,0%) komunikasi tidak terapeutik. Penelitian Jusliawati et al, 2023, menyatakan perawat dengan komunikasi baik dalam pemberian layanan keperawatan di RSUD Labuang Baji sebanyak 31 responden (64,6%) dan kurang baik 35,4. Sari et al, 2024 Komunikasi baik terhadap layanan Rumah Sakit sebesar 34,88% dan Komunikasi kurang baik sebanyak 65,2%. Menurut Menurut Stuart & Sundeen, 2000 (Emawati & Kurnia, 2021) komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilaksanakan dengan sadar dalam menyampaikan informasi dan pertukaran pikiran yang memiliki tujuan dan dilakukan secara sadar untuk kesembuhan pasien.

Komunikasi terapeutik memiliki tahapan-tahapan yang apabila tahapan komunikasi terapeutik dilakukan secara benar akan menghasilkan kepuasan bagi pasien. Hasil observasi komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki dalam memberikan asuhan keperawatan, karena hasil penelitian ini menyatakan mayoritas responden akan menyatakan puas terhadap layanan keperawatan di Rumah Sakit, jika komunikasi terapeutik dilakukan oleh perawat dalam memberikasn asuhan keperawatan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis terhadap 52 responden, ditemukan pasien yang menerima komunikasi terapeutik dan merasa puas berjumlah 31 orang (59,6%), sementara yang tidak puas sebanyak 8 orang (15,4%). Sebaliknya, pada kelompok yang menerima komunikasi non-terapeutik, hanya 1 orang (1,9%) yang menyatakan puas, dan 12 orang (23,1%) merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, nilai *Odds Ratio (OR)* sebesar 46,500 menunjukkan bahwa pasien yang menerima komunikasi terapeutik memiliki kemungkinan merasa puas 46,5 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak menerima komunikasi terapeutik.

Hasil analisis antara pendidikan perawat dan kemampuan komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa dari perawat lulusan D3, sebanyak 66,7% melakukan komunikasi terapeutik, sementara pada lulusan S1 hanya 50%, dan pada perawat dengan pendidikan profesi Ners sebesar 90% melakukan komunikasi terapeutik. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan perawat, semakin baik kemampuan mereka dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Hal ini sejalan dengan penelitian Meri et al. (2022) yang menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik lebih banyak ditemukan pada perawat yang telah memperoleh pelatihan dan pendidikan lanjutan. Pengetahuan dan pemahaman yang lebih dalam terkait etika komunikasi serta teknik membangun hubungan profesional menjadi salah satu faktor pendukungnya.

Pengalaman kerja dengan komunikasi terapeutik, ditemukan bahwa perawat dengan pengalaman kerja lebih dari 3 tahun memiliki proporsi komunikasi terapeutik yang lebih tinggi (88%) dibandingkan dengan perawat yang berpengalaman kurang dari 3 tahun (63%). Ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja turut berperan dalam membentuk keterampilan komunikasi yang lebih baik. Seiring bertambahnya pengalaman, perawat menjadi lebih terampil dalam memahami kondisi emosional pasien dan mengembangkan pendekatan komunikasi yang tepat. Penelitian Jusliawati et al. (2023) mendukung hal ini,

di mana sebagian besar perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif memiliki pengalaman kerja yang lebih panjang.

Temuan dari penelitian ini menggambarkan pentingnya komunikasi terapeutik dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi yang dilakukan secara empatik, terbuka, dan terstruktur mampu menciptakan kenyamanan, membangun kepercayaan, dan memperkuat relasi antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik perawat tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai pendekatan yang menumbuhkan rasa dihargai dan diperhatikan secara emosional.

Nursalam (2014), yang menekankan bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu faktor kunci dalam membentuk kepuasan pasien. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, pasien merasa aman, dipahami, dan lebih nyaman dalam menjalani proses perawatan. Ini memperkuat pemahaman bahwa pelayanan keperawatan bukan hanya soal tindakan fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan interpersonal.

Penelitian Dora et al. (2019), turut memperkuat hasil penelitian ini dengan hasil penelitian terdahulu bahwa pasien yang menerima komunikasi terapeutik efektif menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (90%), sedangkan pada kelompok dengan komunikasi tidak efektif, sebagian besar pasien menyatakan tidak puas (80%). Aprianti et al. (2020) juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang merasa puas adalah mereka yang mendapatkan komunikasi terapeutik dalam kategori cukup hingga baik. Temuan serupa dikemukakan oleh Meri et al (2022), di mana 92,3% responden menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat tergolong baik dan sebagian besar menyatakan puas. Sebaliknya, Penelitian Ra'uf (2021) dan Sari et al. (2024) memperlihatkan bahwa komunikasi yang kurang baik menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien. Faktor sikap perawat yang tidak ramah, komunikasi nonverbal yang tidak tepat, serta kurangnya empati, berkontribusi terhadap terbentuknya pengalaman negatif pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian Jusliawati et al (2023) memberikan bukti tambahan bahwa komunikasi terapeutik yang berkualitas tinggi berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Dari 31 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik baik, 83,9% di antaranya merasa puas. Sementara dari 17 responden yang menilai komunikasi kurang baik, 64,7% menyatakan tidak puas. Ini menguatkan asumsi bahwa komunikasi terapeutik secara signifikan mendukung pencapaian kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis data dan analisis item instrumen, ditemukan adanya hubungan mendukung antara hasil observasi komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan layanan keperawatan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pada tahap pra interaksi memiliki skor tertinggi pada item 1 (mengumpulkan data tentang klien) dan 2 (merencanakan tindakan keperawatan), pada tahap orientasi memiliki skor tertinggi pada item 6 (menanyakan nama pasien) dan 7 (mengidentifikasi masalah/keluhan-keluhan klien), pada tahap kerja memiliki skor tertinggi pada item 10 (menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan) dan 14 (cemberut saat melakukan terapi).

Ketiga tahap ini terlihat adanya faktor yang mewakili prinsip memberikan kenyamanan selama interaksi dalam mendorong keterlibatan pasien secara aktif selama proses keperawatan. Sejalan dengan hal tersebut, hasil kuesioner kepuasan layanan keperawatan menunjukkan bahwa pertanyaan No. 4 (perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang perawatan anda), 7 (perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda), 15 (perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya), 17 (perawat mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan) dan 21 (perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan) memiliki skor tertinggi. Pertanyaan-pertanyaan ini berfokus pada kepuasan pasien terhadap perawat yang memberikan pelayanan secara langsung melalui

komunikasi terbuka, partisipasi dalam pengambilan keputusan maupun kesempatan untuk menyampaikan kebutuhan dan perasaan klien.

Pada tahap orientasi, perawat menunjukkan kecenderungan positif dalam mengenali pasien secara personal, seperti dengan menanyakan nama dan menggali keluhan pasien. Namun, terdapat indikasi bahwa interaksi ini masih bersifat prosedural atau formalitas, belum menyentuh aspek empatik secara mendalam. Pasien mungkin merasa dikenali secara identitas, tetapi belum tentu merasa dipahami secara emosional. Ketidakseimbangan ini dapat menjadi salah satu penyebab mengapa sebagian pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik masih merasa kurang puas.

Hal yang menarik muncul pada tahap kerja, di mana terdapat kontradiksi antara kemampuan perawat dalam menjelaskan setiap tindakan keperawatan dengan ekspresi nonverbal yang kurang mendukung, seperti cemberut saat memberikan terapi. Ketidaksesuaian antara komunikasi verbal dan nonverbal ini dapat menimbulkan persepsi negatif dari pasien. Meskipun secara informasi pasien merasa diberi penjelasan yang memadai, namun ekspresi wajah atau sikap tubuh perawat yang tidak ramah dapat menurunkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, hasil kuesioner kepuasan menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai kejelasan informasi, responsif terhadap pertanyaan, kerapihan perawat, serta kemudahan dalam mengakses bantuan. Ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang paling dihargai pasien berkaitan erat dengan kualitas komunikasi dan kesiapsiagaan perawat dalam merespons kebutuhan mereka. Jika sikap nonverbal perawat masih menunjukkan ketidaktertarikan atau ketidaksabaran, maka aspek-aspek baik lainnya bisa tertutupi oleh kesan negatif tersebut. Permasalahan tersebut antara lain adalah komunikasi yang hanya bersifat satu arah atau formalitas, ketidaksesuaian antara pesan verbal dan nonverbal, serta kurangnya pelibatan pasien dalam tahap awal perawatan. Dilihat dari analisis tersebut dapat diasumsikan bahwa komunikasi terapeutik dari perawat akan meningkatkan keterlibatan klien dalam pelayanan dan dukungan ketika menjalani komunikasi yang baik.

Temuan ini selaras dengan pendapat Kusmiran (2021) yang menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik sebagai sarana penting dalam membina hubungan yang efektif antara perawat dan pasien, di mana proses penyampaian informasi serta pertukaran pikiran dan perasaan dilakukan secara sadar untuk memberikan pengaruh positif terhadap kondisi pasien. Dalam praktiknya, perawat yang mampu menjalin komunikasi dengan cara yang ramah, jelas, dan responsif terbukti lebih berhasil menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien.

Terlihat dari tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, terutama dalam hal kejelasan informasi, kemudahan akses terhadap perawat, serta sikap empatik yang ditunjukkan selama proses perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik bagian integral dalam pemberian asuhan keperawatan. Ketika perawat mampu menjalankan komunikasi sesuai prinsip terapeutik melalui tahap orientasi, kerja, hingga terminasi pasien merasa lebih aman, dimengerti, dan didukung secara emosional. Komunikasi terapeutik berfungsi tidak hanya sebagai alat untuk menyampaikan informasi medis, tetapi juga sebagai bentuk nyata dari perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien secara menyeluruh.

Dengan demikian, peningkatan kapasitas komunikasi terapeutik menjadi hal yang esensial bagi tenaga keperawatan. Penguatan kompetensi ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas hubungan perawat-pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan citra institusi kesehatan secara keseluruhan. Komunikasi terapeutik berperan penting dalam membangun kepuasan pasien, namun masih terdapat kendala seperti interaksi yang bersifat formalitas, ketidaksesuaian antara verbal

dan nonverbal, serta kurangnya empati. Jika perawat mampu mengintegrasikan komunikasi yang jelas, ramah, dan empatik, maka keterlibatan serta kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka disimpulkan, mayoritas pasien merasa puas terhadap layanan keperawatan yang mereka terima, dengan tingkat kepuasan sebesar 61,5%. Kepuasan ini erat kaitannya dengan praktik komunikasi terapeutik, di mana 75% perawat telah melaksanakan komunikasi terapeutik melalui tahapan orientasi, kerja, dan terminasi yang menunjukkan empati, perhatian, serta keterbukaan.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan, dengan nilai $p = 0,000$ dan $OR = 46,500$, yang berarti pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik memiliki peluang 46,5 kali lebih besar untuk merasa puas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi terapeutik yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga perlu terus ditingkatkan baik melalui penguatan kompetensi perawat, dukungan institusi kesehatan, maupun pengembangan penelitian selanjutnya.

6. Daftar Pustaka

- Anwar,K.(2017). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*.<https://repository.unjaya.ac.id/id/eprint/2106/>
- Aprianti, R. A., Pramana, Y., & . M. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rst Tk. Ii Kartika Husada'* <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402> *tanjungpura journal of nursing practice and education*, 2(2).
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Emawati, A. yudi, & Kurnia, A. riza. (2021). *Modul Konsep Komunikasi Terapeutik*. <https://fliphtml5.com/lvpfk/jhvd/basic>.
- Fitri, N. L. (2016). *Hubungan Persepsi Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Paviliun Rsud Jend. Ahmad Yani Metro*. <https://doi.org/10.52822/jwk.v1i1.31>
- Husada, I. F. F., Andoko, A., & Elliya, R. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kecemasan pasien*. <https://doi.org/10.56922/mhc.v1i1.119>
- Jusliawati, Haskas, Y., & Fauzia, L. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar*. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jimpk/article/view/931/886>
- Kusmiran, E. (2021). *Soft Skills Caring Dalam Pelayanan Keperawatan* (Edisi 2). Trans Info Media. <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/bk18134/soft-skills-caring-dalam-pelayanan-keperawatan-edisi-dua>
- Meri, D., Amin, S., & Saputra, T. A. (2022). *Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru*. <https://doi.org/10.32668/jkep.v7i1.923>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep*.

<https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 5). <https://drive.google.com/file/d/15yr8bwobtfe9cyvq-8ca6conti2aki4g/view>

Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi*. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>.

Ra'uf, M. (2021). *Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin*. <https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>

Rizkiawan, R., Novikasari, L., & Kusumanignsih, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Daerah dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i2.12083>

Sari, M. T., Sulastri, D., & Amatiria, G. (2024). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Penyakit Dalam RS Islam Metro Tahun 2024*. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/15898/10899>