

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAKSANAAN INTERVENSI KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. H. MOCH ANSARI SALEH BANJARMASIN

M. Arief Wijaksono¹, Ni Ketut Widiantari^{2*}, Ahmad Syahlani³, Mohammad Basit⁴

¹Program Studi Profesi Ners, Fakultas Kesehatan Universitas Sari Mulia

^{2,3,4}Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan Universitas Sari Mulia

*Email: niketutwidiantari03@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan unsur penting dalam pelayanan keperawatan yang berperan dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelaksanaan intervensi keperawatan. Namun, masih ditemukan keluhan pasien terkait kurangnya informasi dan komunikasi yang belum optimal dari perawat. **Tujuan:** Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dalam pelaksanaan intervensi keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 88 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis menggunakan uji *Spearman Rank*. **Hasil:** Mayoritas responden berusia 26–45 tahun dan menjalani perawatan lebih dari tiga hari. Sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat pada kategori selalu (77,3%), serta tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas (76,1%). Hasil uji *Spearman Rank* menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik perawat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik; Kepuasan Pasien; Keperawatan

ABSTRACT

Background: Therapeutic communication is a crucial element in nursing care, playing a role in building trusting relationships between nurses and patients and improving the quality of care. Effective communication can influence patient satisfaction with the implementation of nursing interventions. However, patient complaints persist regarding a lack of information and suboptimal communication from nurses. **Objective:** To determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the implementation of nursing interventions in the inpatient ward of Dr. H. Moch Ansari Saleh Regional General Hospital, Banjarmasin. **Methods:** This study used a quantitative method with a descriptive correlational design and a cross-sectional approach. A sample of 88 respondents was selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a therapeutic communication and patient satisfaction questionnaire, then analyzed using the *Spearman Rank* test. **Results:** Most respondents were aged 26–45 years and had been hospitalized for more than three days. Most respondents rated nurses' therapeutic communication as always (77.3%), and patient satisfaction was considered satisfied (76.1%). The *Spearman Rank* test showed a p -value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between therapeutic

communication and patient satisfaction. Conclusion: There is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. Improving nurses' therapeutic communication skills is expected to improve patient satisfaction and the quality of nursing care.

Keywords: *Therapeutic Communication; Patient Satisfaction; Nursing.*

Latar Belakang

Rumah sakit memiliki kewajiban untuk membantu pasien dalam proses pemulihan Kesehatan yaitu sebagai penyedia layanan Kesehatan (Hardi, 2022). Tercapainya tujuan rumah sakit dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif untuk membangun hubungan yang dilandasi kepercayaan (Handrianto & Mawaddah, 2023). Perawat memberikan perawatan medis sepanjang waktu, selama perawatan pasien, perawat menggunakan teknik komunikasi terapeutik verbal dan nonverbal (Hasanah et al., 2022).

Upaya menjamin kepuasan pasien, rumah sakit harus memberikan layanan yang berkualitas tinggi (Asmuji & Faridah, 2020). Salah satu metrik untuk mengevaluasi standar perawatan medis yang diberikan di rumah sakit adalah komunikasi yang efektif (Bea et al., 2019). Menurut Nazmi, (2022) komunikasi terapeutik merupakan “teknik komunikasi yang berfokus pada kondisi pasien dan bertujuan mempengaruhi perasaan serta perilaku pasien demi mendukung proses penyembuhan”.

Data Organisasi Kesehatan Dunia mengenai indeks kepuasan publik terhadap layanan kesehatan di 25 negara mengungkapkan bahwa “Swedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi (92,37%), disusul oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%),

Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sementara itu, Kenya (40,4%) dan India (34,4%) tercatat sebagai negara dengan tingkat kepuasan pasien terendah” (AHRQ, 2021). Survei OECD menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di negara-negara anggotanya, termasuk Indonesia, mencapai 71%, dengan 28% masih merasa tidak puas (UNICEF, 2021a).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima (Setiawan, 2023). Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kompetensi implementasi, yang mencakup komunikasi terapeutik selama perawatan, mencapai 89,7%, menurut data dari RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh, Banjarmasin. Angka kepuasan sebesar 3,59% tergolong sangat baik, meskipun 10,3% masyarakat menyatakan ketidakpuasan, data ini menunjukkan bahwa perawat telah berhasil melaksanakan perawatan, yang menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan (RSUD Ansari Saleh, 2024).

Komunikasi berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih tinggi, dan kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam layanan kesehatan. Ketika harapan dan kenyataan yang dialami pasien dibandingkan, mereka merasa puas (UNICEF, 2021b). Melihat hal ini maka,

penggunaan bahasa yang ambigu, terutama jargon medis, merupakan masalah penting dalam komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien.

Kompetensi yang dimiliki perawat, selain kompeten, terampil, dan komunikatif yang mampu mengatasi masalah mereka dengan sukses, perawat juga dituntut melakukan perawatan yang cepat, responsif, dan menyenangkan (Nurlina et al., 2021). Tindakan layanan keperawatan, komunikasi yang efektif sangat penting karena dapat meningkatkan hasil pasien, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan persepsi yang baik terhadap rumah sakit dan profesi keperawatan (Lora et al., 2022). Masalah yang ada, pasien merasa perawat kurang terinformasi dan jarang memperkenalkan diri sebelum memulai terapi.

Pasien merasa komunikasi terapeutik kurang terjalin karena perawat tidak memberikan informasi yang memadai. Selama perawatan, setiap pasien berhak mendapatkan informasi lengkap tentang kondisi mereka. Oleh karena itu, memberikan informasi yang tidak memadai dapat menyebabkan mereka tidak puas dengan perawatan yang mereka terima (Sucipta et al., 2017).

Penelitian Ulya et al., (2023) menyimpulkan bahwa ketidakpuasan pasien terutama disebabkan oleh kurangnya ketanggapan perawat terhadap keluhan dan kompetensi yang belum sesuai harapan. Tingginya ekspektasi pasien juga turut memengaruhi tingkat kepuasan, meskipun

pelayanan yang diberikan sudah baik. Perawat profesional harus menghindari penggunaan komunikasi sosial saat membangun hubungan terapeutik dengan klien mereka karena hal ini dapat menyebabkan hubungan tersebut retak. Perawat juga perlu menyadari batasan setiap layanan keperawatan yang mereka berikan kepada pasiennya (Misniati et al., 2021). Pada kenyataannya, pasien lansia biasanya lebih reseptif secara emosional dibandingkan pasien yang lebih muda. Menurut Manafe & Berhimpon, (2022), hal ini disebabkan oleh pasien lansia yang memiliki pandangan lebih positif terhadap perilaku perawat dalam mengembangkan komunikasi terapeutik.

Studi Julfitry et al., (2023) menemukan bahwa 21 responden (40,3%) tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat. Berbagai masalah, seperti komunikasi yang buruk, perawat yang kurang ramah, dan metode komunikasi yang tidak efektif, berkontribusi pada ketidakpuasan pasien. Kesimpulan ini didukung oleh penelitian Rahayu *et al.* (2023), sebanyak 22 (61,1%) dari 36 responden menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat.

Menurut Fitria & Shaluhayah, (2019) penelitian 33,3% partisipan merasa komunikasi perawat kurang terapeutik. Keterbatasan pengetahuan perawat menghambat asuhan keperawatan, sehingga mereka kesulitan berkomunikasi secara jelas dengan pasien dan menjawab pertanyaan mereka. Menurut penelitian Pribadi et al.,

(2019), 46,1% responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat di bangsal rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin. Kinerja perawat yang kurang optimal disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang banyak dengan jumlah perawat yang sedikit. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Ansari Saleh di Desa Nilam, tujuh dari sepuluh responden menyatakan puas dengan layanan rumah sakit, dengan komunikasi terapeutik dinilai baik, sebaliknya, dua responden menyatakan puas dan menilai komunikasi terapeutik cukup baik, sementara satu responden menyatakan tidak puas dan menilai komunikasi terapeutik buruk. Berdasarkan latar belakang maka tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisa hubungan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Intervensi Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin pada bulan April – Mei 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah korelasi deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin terdiri dari 113 pasien yang dirawat di Ruang Nilam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moch Ansari Saleh di Banjarmasin pada bulan November 2024.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu purposive sampling didapatkan sebanyak 88 sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu responden berusia 17 tahun keatas, rawat inap ≥ 3 hari diruang nilam, dapat membaca dan menulis, bersedia menjadi responden penelitian dan sadar penuh dan mampu berkolaborasi dengan peneliti dalam pengisian kuesioner. Sedangkan kriteria hambatan etis jika pasien tidak mampu memahami kuesioner dan menolak menjadi responden.

Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan. Analisa data menggunakan uji korelasi *spearman rank*. Penelitian ini telah lolos etik dari komisi etik penelitian dan pengaduan kepada masyarakat Universitas Sari Mulia Banjarmasin, adapun nomer etik No.087/KEP-UNISM/IV/2025.

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan dan lama perawatan. Menurut usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun dan 36–45 tahun, masing-masing sebanyak 24 orang (27,3%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (52,3%), sedangkan responden perempuan berjumlah 42 orang (47,7%), sehingga distribusi jenis kelamin responden relatif seimbang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan Dan Lama Perawatan

Usia	F	%
17-25 Tahun	11	12,5
26-35 Tahun	24	27,3
36-45 Tahun	24	27,3
46-55 Tahun	18	20,5
56-65 Tahun	8	9,1
> 65 Tahun	3	3,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	46	52,3
Perempuan	42	47,7
Pekerjaan		
PNS	12	13,6
IRT	22	25,0
Pegawai Swasta	7	8,0
Wiraswasta	20	22,7
Lainnya	27	30,7
Lama Perawatan		
> 3 hari	88	100

Sumber : Data Primer (2025)

Dari tabel juga menunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori pekerjaan lainnya sebanyak 27 orang (30,7%). Berdasarkan lama perawatan, seluruh responden menjalani

Analisis Bivariat

Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 *Crosstab* Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien

		Kepuasan				Total	Keterangan
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		
Komunikasi Terapeutik	Selalu	0	65	3	0	68	$\alpha = 0.000 H_a$ Di Terima
	Jarang	0	2	18	0	20	
	Tidak Pernah	0	0	0	0	0	
Total						88	

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada Tabel di atas, menunjukkan pada kategori komunikasi terapeutik selalu, sebagian besar responden berada pada tingkat kepuasan puas, yaitu sebanyak 65 orang, sedangkan 3

perawatan lebih dari tiga hari, yaitu sebanyak 88 orang (100%).

Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien

Variabel	Kategori	F	%
Komunikasi Terapeutik	Selalu	68	77,3
	Jarang	20	22,7
	Tidak Pernah	0	0
Kepuasan Pasien	Sangat Puas	0	0
	Puas	67	76,1
	Tidak Puas	21	23,9
	Sangat Tidak Puas	0	0

Sumber Data : Data Primer (2025)

Berdasarkan dari data tabel 2 di atas pada variabel komunikasi terapeutik didapatkan mayoritas responden yang memilih kategori “selalu” sebanyak 68 orang (77,3%). Mayoritas kepuasan pasien pada kategori “puas” didapatkan sebanyak 67 orang (76,1%).

responden berada pada kategori tidak puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat puas maupun sangat tidak puas pada kategori komunikasi terapeutik selalu.

Pada kategori komunikasi terapeutik jarang, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan tidak puas, yaitu sebanyak 18 orang, sementara hanya 2 responden yang menyatakan puas. Tidak terdapat responden pada kategori sangat puas maupun sangat tidak puas. Adapun kategori komunikasi terapeutik tidak pernah tidak memiliki responden sehingga tidak dianalisis lebih lanjut.

Hasil uji statistik menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,000$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan intervensi keperawatan cenderung semakin tinggi.

Pembahasan

Variasi yang signifikan dapat dilihat pada distribusi usia responden mayoritas berada dalam rentang usia 26–35 tahun. Menurut penelitian Indrayani et al., (2024), kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh usia. Dengan nilai $p < 0,05$, temuan penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara usia dan kepuasan pasien.

Distribusi gender responden menunjukkan bahwa, menurut statistik mayoritas responden adalah laki-laki. Penelitian Najib et al., (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi

oleh gender. Berdasarkan temuan penelitian, kepuasan pasien dan gender berkorelasi signifikan (nilai $p < 0,05$).

Karakteristik pekerjaan responden bervariasi secara signifikan, menurut data pada dengan 27 tanggapan (30,7%), kelompok "Lainnya" memiliki persentase responden terbesar, diikuti oleh ibu rumah tangga. Kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh profesi, menurut penelitian (Ulya et al., 2023). Dengan nilai $p < 0,05$, temuan ini menunjukkan korelasi yang substansial antara karakteristik pekerjaan dan kepuasan pasien.

Semua responden penelitian tinggal selama lebih dari tiga hari, menurut data menunjukkan bahwa penelitian ini hanya mencakup individu yang membutuhkan perawatan lebih intensif. Menurut penelitian Luther et al., (2022), kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh lamanya rawat inap. Dengan nilai p kurang dari 0,05, temuan penelitian menunjukkan korelasi yang signifikan antara kepuasan pasien dan lamanya rawat inap.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yunike et al., (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi dengan tenaga medis berhubungan positif dengan perawatan diri dan kepatuhan terhadap pengobatan pada pasien. Dalam studi tersebut, penggunaan *Communication Assessment Tool (CAT)* untuk menilai kepuasan komunikasi menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien terhadap komunikasi, semakin baik pula perawatan diri dan kepatuhan terhadap

pengobatan yang dilakukan. Mayoritas pasien meyakini bahwa komunikasi terapeutik yang mereka terima "selalu baik", menurut 77,3% responden, yang konsisten dengan temuan studi, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang lebih baik antara pasien dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang kemudian dapat berdampak positif pada hasil perawatan.

Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah proses kontak antara perawat dan pasien yang menggunakan strategi verbal dan nonverbal untuk membantu pasien pulih. Membangun hubungan yang saling percaya, memahami kebutuhan pasien, dan memberikan dukungan emosional, semuanya dimungkinkan melalui komunikasi terapeutik di lingkungan rawat inap (Azijah & Rahmawati, 2022). Mayoritas responden menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang mereka terima selama perawatan berada dalam kategori "Selalu", yang menunjukkan bahwa staf medis secara teratur berbicara kepada pasien dengan ramah dan memberikan semangat, menurut data.

Hal ini menunjukkan mayoritas pasien melaporkan menerima komunikasi yang positif dan memberikan semangat dari staf medis. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa meskipun mayoritas pasien puas dengan tingkat komunikasi yang mereka terima, hasilnya mungkin masih lebih baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Chabibi et al., (2019), yang menemukan bahwa

mayoritas perawat di bangsal rawat inap Rumah Sakit menunjukkan komunikasi terapeutik yang efektif.

Hal ini mendukung gagasan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan mempercepat proses penyembuhan (Pribadi et al., 2019). Menurut Febby et al., (2023), kepuasan pasien di bangsal rawat inap sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat. Studi ini menunjukkan bahwa komunikator yang efektif tidak hanya cepat membangun hubungan yang dapat dipercaya dengan pasien, tetapi juga menghindari masalah hukum dan meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.

Mayoritas pasien berpendapat bahwa komunikasi terapeutik yang mereka terima "selalu baik", yang konsisten dengan temuan studi. Hasil perawatan dapat dipengaruhi oleh peningkatan kepuasan pasien. Hal ini dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Kepuasan Pasien

Metrik penting untuk mengevaluasi kualitas layanan medis adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien di fasilitas rawat inap bergantung pada sejumlah kriteria, seperti tingkat kenyamanan fasilitas, ketepatan waktu perawatan, dan kualitas komunikasi dengan tenaga medis. Mayoritas pasien di bangsal rawat inap puas dengan layanan yang mereka terima.

Meskipun sebagian besar pasien senang dengan perawatan yang mereka terima, masih

ada peluang untuk perbaikan di beberapa area guna meningkatkan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Harahap & Graharti, (2018) menyatakan sebanyak 47,7% pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima, dibandingkan dengan 32,3% yang merasa cukup puas dan 20% yang tidak puas, menurut studi yang sama oleh Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien menyatakan puas, layanan masih dapat ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan. Hardi, (2022) menemukan korelasi yang kuat antara kepuasan pasien rawat inap dan komunikasi terapeutik perawat.

Berdasarkan data, sebagian besar pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap asuhan keperawatan juga menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat kurang memadai. Di sisi lain, pasien yang menyatakan kepuasan terhadap asuhan keperawatan menyatakan bahwa komunikasi terapeutik antar perawat efektif. Kesimpulan ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa responden puas dengan komunikasi terapeutik yang mereka terima dari perawat selama di rumah sakit. Kepuasan yang dirasakan meningkat seiring dengan peningkatan komunikasi.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat

inap. Hasil analisis dengan korelasi Rank Spearman menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, dengan koefisien sebesar 0,841. Artinya, semakin baik komunikasi terapeutik yang diterima pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit.

Nilai p sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang sejalan dengan temuan penelitian lainnya. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai, serta membangun kepercayaan dan dukungan emosional. Faktor profesional, kontekstual, dan demografis seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan turut memengaruhi kualitas komunikasi terapeutik, yang seluruhnya berdampak positif terhadap kepuasan pasien dalam proses perawatan. Meningkatkan kepuasan pasien membutuhkan komunikasi terapeutik yang efektif.

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan meningkat seiring dengan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan standar layanan kesehatan, tenaga kesehatan harus

meningkatkan kemampuan komunikasinya. Keterbatasan dalam pelaksanaan studi ini adalah data yang dikumpulkan hanya berdasarkan jawaban responden pada saat itu, sehingga bisa saja berubah jika waktu pengambilan data berbeda.

Penelitian ini hanya dilakukan di satu ruangan rawat inap, hanya di lakukan di ruang penyakit dalam nilam 3 dan tidak mengambil data diruangan lain. Sehingga tidak mewakili nilai keseluruhan rumah sakit. Pengisian kuesioner dilakukan langsung oleh responden, sehingga terdapat kemungkinan kesalahan pemahaman atau interpretasi terhadap pertanyaan yang dapat menyebabkan responden kurang teliti dalam memberikan nilai, termasuk pada item dengan nilai negatif. Penelitian ini hanya fokus pada komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, sehingga belum mempertimbangkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kondisi emosional, pelayanan dokter, fasilitas rumah sakit, atau lingkungan rumah sakit.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 26–45 tahun dan menjalani perawatan lebih dari tiga hari. Sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat pada kategori selalu (77,3%), serta tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas (76,1%). Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai $p = 0,000$. Maka disimpulkan terdapat hubungan yang

signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik perawat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, serta kepada semua pihak yang telah membantu proses publikasi penelitian ini.

Daftar Pustaka

- AHRQ. (2021). 2021 National Healthcare Quality and Disparities Report. In *Agency for Healthcare Research and Quality* (Issue 2021). <http://nhqrnet.ahrq.gov/inhqdr/Mississippi/dashboard>
- Asmuji, A., & Faridah, F. (2020). Indeks Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Discharge Planning oleh Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *The Indonesian Journal of Health Science*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32528/jhs.v12i1.4853>
- Azijah, A. N., & Rahmawati, A. N. (2022). Asuhan Keperawatan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Isolasi Sosial Di Rsjs Dr Soerojo Magelang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3), 5435–5444.
- Bea, I. F., Pasinringi, S. A., & Zulkifli, A. (2019). Pengaruh Service Experience Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Di Rsud Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2), 186–193.

<https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8713>

- Chabibi, M., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Gombong. *The 10th University Research Colloquium 2019 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong*, 464–472.
<https://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/677/660>
- Febby, F., Arjuna, A., & Maryana, M. (2023). Dukungan Keluarga Berhubungan dengan Kualitas Hidup Pasien Gagal Jantung. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 691–702.
<https://doi.org/10.37287/jppp.v5i2.1537>
- Fitria, N., & Shaluhiah, Z. (2019). Analisis Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RS Pemerintah dan RS Swasta. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 183–195.
- Handrianto, W., & Mawaddah, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Yang Efektif Terhadap Kecemasan Pasien Di Igd Rs Lavalette Malang. *Medica Majapahit*, 15(1), 61–72.
<https://ejournal.stikesmajapahit.ac.id/index.php/MM/article/view/907>
- Harahap, M. A., & Graharti, R. (2018). Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran. *Medula*, 8(1), 102–107.
- Hardi, I. (2022). Konsep Dasar Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS). *ReseachGate, February*.
https://www.researchgate.net/publication/358457030_Konsep_Dasar_Keselamatan_Dan_Kesehatan_Kerja_Rumah_Sakit_K3RS
- Hasanah, N., Manzahri, & Fikri, H. Al. (2022). Hubungan Discharge Planning Dengan Kepatuhan Pasien Untuk Kontrol Kembali Pasca Rawat Inap. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 7(2), 104–114.
<https://doi.org/10.52822/jwk.v7i2.415>
- Indrayani, I., Puspanegara, A., & Agustina, L. F. (2024). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Komunikasi Efektif Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Juanda Kuningan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 4(1), 219–227.
<https://doi.org/10.34305/jnpe.v4i1.1014>
- Julfitri, H., Hasjum, P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(6), 176–183.
- Lora, S., Gistituati, N., & Anisah. (2022). Perilaku Kepemimpinan Dalam Organisasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13531–13537.
<https://www.studilmu.com/blogs/details/pengertian-fungsi-kepemimpinan-dan-15-fungsi-kepemimpinan>
- Luther, M., Haskas, Y., & Kadrianti, E. (2022). Hubungan Self Care Dengan Quality Of Life Penderita Diabetes Melitus TIPE II. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(3), 401–407.
- Manafe, L. A., & Berhimpon, I. (2022). Hubungan Tingkat Depresi Lansia Dengan Interaksi Sosial Lansia di BPSLUT Senja Cerah Manado. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 749–758.
- Misniati, Hartono, B., Purnamawati, D., Thaha, A. R., & A'la, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Bor Selama Pandemi Dirawat Inap Non-COVID RSII Cempaka Putih. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 2(1), 69–88.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Jurnal MANISE "Manajemen, Bisnis, Dan Ekonomi,"* 1(1), 35.
<https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nazmi, A. N. (2022). Pentingnya Komunikasi Terapeutik Perawat Untuk Kesembuhan Pasien. *Stikesbanyuwangi.Ac.Id*.
<https://stikesbanyuwangi.ac.id/pentingnya-komunikasi-terapeutik-perawat-untuk-kesembuhan-pasien/>
- Nurlina, F., Sekarwana, N., & Somantri, I. (2021). Analisis Pelaksanaan Sistem Jenjang Karir Perawat Di Rs Swasta

- Kota Tasikmalaya Dan Rs Pemerintah Kab. Ciamis. *Healthcare Nursing Journal*, 3(2), 136–149.
- Pribadi, T., Gunawan, M. R., & Djamaludin, D. (2019). Hubungan Pengetahuan Dan Komunikasi Perawat Dengan Pelaksanaan Perencanaan Pulang Di Ruang Rawat Inap Rsud Zainal Abidin Pagaralam Way Kanan. *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 1(1), 55–68.
- RSUD Ansari Saleh. (2024). *Infografis Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin*. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin.
- Setiawan, H. (2023). Pelaksanaan Discharge Planning dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi di Rumah Sakit Pinggiran Sungai Barito. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 11(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/jdk.v11i3.6>
- Sucipta, I. N., Suriasih, K., & Kenacana, P. K. D. (2017). Pengemasan pangan kajian pengemasan yang aman, nyaman, efektif dan efisien. In *Udayana University Press (Pertama)*. Udayana University Press.
- Ulya, A. R., Anggraeni, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ P-ISSN:>
- UNICEF. (2021a). Analisis Situasi Untuk Lanskap Pembelajaran Digital Di Indonesia. *Quicksand Design Studio Pvt. Ltd.*, 1–131. [https://www.unicef.org/indonesia/media/13421/file/Analisis Situasi untuk Lanskap Pembelajaran Digital di Indonesia.pdf](https://www.unicef.org/indonesia/media/13421/file/Analisis_Situasi_untuk_Lanskap_Pembelajaran_Digital_di_Indonesia.pdf)
- UNICEF. (2021b). *Strategi Komunikasi Perubahan Sosial Dan Perilaku: Meningkatkan Gizi Remaja Di Indonesia* (April). Unicef Indonesia. <https://www.unicef.org/indonesia/media/9241/file/Strategi&hx2009>
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., & Suswinarto, D. Y. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>