

## KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA FASE KERJA DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP

Irma M. Yahya<sup>1</sup>, Silvia Dewi M. Riu<sup>2</sup>, Sintia Yefi Ering<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Manado, Indonesia <sup>1,2,3</sup>

Email: [irma150191@gmail.com](mailto:irma150191@gmail.com)

| Informasi                                                                        | Abstract                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Volume : 3<br>Nomor : 1<br>Bulan : Januari<br>Tahun : 2026<br>E-ISSN : 3062-9624 | <i>Dissatisfaction in patients can be caused by several factors such as communication failures, time constraints, quality of products or services, quality of care, price, and costs. The purpose of this study is to determine the relationship between nurses' therapeutic communication during the working phase and patient satisfaction with nursing services in the inpatient installation of RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. The research uses a cross-sectional design. The sample in this study consisted of 48 respondents using the purposive sampling technique. The collection of therapeutic communication and patient satisfaction data used a questionnaire, which was analyzed using the chi-square statistical test. The results of the therapeutic communication study showed that the majority rated it as good, with 31 respondents (64.6%). the highest patient satisfaction was found to be good, with 32 respondents (66.7%). The chi-square test result obtained a p-value of 0.000 where <math>&lt; \alpha 0.05</math>. Conclusion: There is a relationship between the nurse's therapeutic communication in the working phase and patient satisfaction with nursing services in the inpatient installation of RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.</i> |

**Keyword:** Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Nurse Service

### Abstrak

Ketidak puasan pada diri pasien bisa diakibatkan oleh beberapa perihal ialah semacam gagalannya dalam berkomunikasi, krisis waktu, mutu produk ataupun jasa, mutu ataupun kualitas pelayanan, harga, serta biaya. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian menggunakan rancangan cross-sectional. Sampel pada penelitian ini berjumlah 48 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Pengumpulan data komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien menggunakan kuesioner, dianalisa menggunakan uji statistik chi square. Hasil penelitian komunikasi terapeutik terbanyak yaitu baik berjumlah 31 responden (64,6%). didapatkan kepuasan pasien terbanyak yaitu baik berjumlah 32 responden (66,7%). Hasil uji chi square didapatkan nilai p 0,000 dimana  $< \alpha 0,05$ . Kesimpulan terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

## A. PENDAHULUAN

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

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

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan disebabkan petugas yang kurang ramah, data yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, serta 42% pasien yang berkata puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat (*Sembiring & Munthe, 2019*). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Sulawesi Utara, 44,4% di Sumatera Barat (*Zaimah, 2019*). Berdasarkan survey awal di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado survei awal menunjukkan bahwa prevalensi kepuasan pasien di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih tergolong rendah, dengan hanya 40% pasien yang menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, 60% pasien melaporkan ketidakpuasan yang mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi antara staf medis dan pasien, waktu tunggu yang lama.

Komunikasi terapeutik digunakan oleh perawat ketika berhadapan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan merusak hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Komunikasi terapeutik sendiri berperan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah. Keberhasilan hubungan

professional terapeutik antara perawat dan klien akan menentukan hasil yang diharapkan dari tindakan (*Djala, 2021*). Komunikasi terapeutik adalah proses penting dalam hubungan antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk memberikan dukungan emosional, membantu pasien dalam mengungkapkan perasaan, dan memfasilitasi pemecahan masalah. Proses ini terdiri dari empat tahapan utama yang saling berkesinambungan, yaitu, tahap prainteraksi, tahap orinetasi, tahap kerja dan tahap terminasi (*Varcarolis, 2017*).

Fase kerja dalam komunikasi terapeutik mencakup tahapan di mana perawat dan pasien bekerja sama untuk mencapai tujuan perawatan yang telah disepakati. Proses ini melibatkan pemberian informasi yang jelas, mendengarkan aktif, empati, dan respons terhadap kebutuhan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif selama fase kerja tidak hanya membantu pasien memahami kondisi mereka tetapi juga meningkatkan kepatuhan terhadap instruksi medis dan mempercepat pemulihan (*Duffy & Haskins, 2023*). Pada penelitian Siregar (2020), di RS Haji Medan bahwa pada Pada fase kerja tenaga kesehatan dinilai telah melakukan pelayanan cukup baik oleh pasien. Namun dari hasil temuan diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada fase kerja masih belum dilakukan dengan lengkap seperti, kurangnya kejelasan informasi tentang kondisi kesehatan dan penyakit pasien, kurangnya kesempatan untuk bertanya, dan masih terdapat kondisi tidak mengingatkan pasien berdoa sebelum mendapatkan perlakuan medis.

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

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

Dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap salah satu solusinya adalah dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik sangat penting karena mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang direncanakan dan dilaksanakan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat dengan keterampilan komunikasi terapeutik secara baik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Fitriani et al., 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pasien rawat inap, terlihat bahwa kualitas komunikasi perawat memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien selama perawatan. Seorang pasien mengungkapkan apresiasi terhadap perawat yang aktif berkomunikasi, menunjukkan perhatian, serta secara rutin menyapa dan menanyakan kondisi mereka. Komunikasi yang ramah dan empatik memberikan rasa nyaman dan dihargai, sehingga pasien merasa lebih tenang selama menjalani perawatan. Empat pasien melaporkan bahwa pada waktu-waktu tertentu, perawat terlihat terburu-buru dan kurang ramah, terutama saat beban kerja meningkat. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseragaman dalam keterampilan komunikasi, yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal penjelasan sebelum tindakan medis, tidak semua perawat secara konsisten memberikan informasi yang rinci. Pasien merasa lebih mendapatkan penjelasan yang jelas ketika berinteraksi dengan perawat senior, sementara perawat baru atau yang memiliki banyak tanggung jawab cenderung memberikan penjelasan singkat atau langsung melakukan tindakan tanpa banyak komunikasi. Tujuan dalam penelitian ini untuk hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Desain korelasional yaitu untuk mengungkapkan hubungan korelatif antar variabel independen dengan variabel dependen. Rancangan penelitian ini akan mempelajari hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

### Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap. Dengan kriteria sampel; Bersedia menjadi responden; pasien yang dirawat lebih dari 3 hari; Dapat berkomunikasi dengan baik. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 58.

### Instrument

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reabilitas.

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan uji statistik yaitu *chi square*.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel 1**

Distribusi frekuensi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado Tahun 2025 (n=48)

| Karakteristik | Banyaknya Responden |                |
|---------------|---------------------|----------------|
|               | Frekuensi (f)       | Persentase (%) |
| Umur          |                     |                |
| 17-15 Tahun   | 9                   | 18,8           |
| 26-35 Tahun   | 26                  | 54,2           |
| 36-45 Tahun   | 14                  | 27,1           |
| Jenis Kelamin |                     |                |
| Laki-laki     | 14                  | 29,2           |
| Perempuan     | 34                  | 70,8           |
| Pendidikan    |                     |                |
| SMP           | 6                   | 12,5           |
| SMA           | 34                  | 70,8           |
| D3/Sarjana    | 8                   | 16,7           |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 48 | 100 |
|-------|----|-----|

**Sumber Data Primer: 2025**

Tabel 1 didapatkan responden paling sedikit yaitu berumur 217-25 Tahun berjumlah 9 responden (3,2%) sedangkan responden terbanyak berumur 26-35 Tahun berjumlah 26 responden (54,2%), jenis kelamin terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan berjumlah 34 responden (70,8%), pendidikan paling sedikit yaitu SMP berjumlah 6 responden (12,5%) sedangkan terbanyak berpendidikan SMA berjumlah 34 responden (70.8%).

**Tabel 2**

Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado Tahun 2025 (n=48)

| Variabel Penelitian   | Banyaknya Responden |                |
|-----------------------|---------------------|----------------|
|                       | Frekuensi (f)       | Persentase (%) |
| Komunikasi Terapeutik |                     |                |
| Baik                  | 31                  | 64,6           |
| Kurang Baik           | 17                  | 35,4           |
| Kepuasan Pasien       |                     |                |
| Baik                  | 32                  | 66,7           |
| Kurang Baik           | 16                  | 33,3           |
| Kepuasan Pasien       |                     |                |
| Baik                  | 32                  | 66,7           |
| Kurang Baik           | 16                  | 33,3           |

**Sumber Data Primer: 2025**

Tabel 2 didapatkan komunikasi terapeutik terbanyak yaitu baik berjumlah 31 responden (64,6%), kepuasan pasien terbanyak yaitu baik berjumlah 32 responden (66,7%).

**Tabel 3**

Tabulasi silang komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado Tahun 2025 (n=48)

| Komunikasi Terapeutik | Kepuasan Pasien |      |             |      | Total |      |
|-----------------------|-----------------|------|-------------|------|-------|------|
|                       | Baik            |      | Kurang Baik |      |       |      |
|                       | f               | %    | f           | %    | f     | %    |
| Baik                  | 28              | 58,4 | 3           | 6,2  | 31    | 64,4 |
| Kurang Baik           | 4               | 8,3  | 13          | 27,1 | 21    | 35,4 |

|                               |    |      |    |      |    |     |
|-------------------------------|----|------|----|------|----|-----|
| Total                         | 32 | 66,7 | 16 | 33,3 | 62 | 100 |
| <i>P Value = 0,000</i>        |    |      |    |      |    |     |
| <i>Nilai Ods Ratio 30,333</i> |    |      |    |      |    |     |

### Hasil Uji Chi Square

Tabel 3 didapatkan komunikasi terapeutik kategori baik dengan kepuasan pasien kategori baik berjumlah 28 responden (58,4%) sedangkan komunikasi terapeutik kategori baik dengan kepuasan pasien kategori kurang baik berjumlah 3 responden (6,2%). Komunikasi terapeutik kategori kurang baik dengan kepuasan pasien kategori baik berjumlah 4 responden (8,3%) sedangkan komunikasi terapeutik kategori kurang baik dengan kepuasan pasien kategori kurang baik berjumlah 13 responden (33,3%).

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai *p value* 0,000 dimana  $\alpha < 0,05$ , menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Nilai *ods ratio* pada penelitian ini yaitu 30,333 yang artinya komunikasi terapeutik baik memiliki peluang 30,333 kali lebih besar untuk memiliki kepuasan pasien yang baik dibandingkan kepuasan kurang baik.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki komunikasi fase kerja yang baik dan hal ini diikuti dengan tingkat kepuasan pasien yang juga baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Wijaya et al. (2022) yang menemukan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan selama fase kerja (seperti pemberian informasi, empati, dan konfirmasi tindakan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Penelitian lain oleh Nugroho & Handayani (2021) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien selama fase kerja pelayanan—khususnya pada saat pemeriksaan, tindakan medis, dan penyampaian informasi hasil—meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan mereka.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui Teori Komunikasi Interpersonal menurut DeVito (2015), yang menyebutkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara dua arah, dengan kejelasan pesan, empati, dan respons yang sesuai, akan meningkatkan hubungan interpersonal serta kepuasan pihak penerima informasi. Dalam pelayanan kesehatan, hal ini mencerminkan pentingnya kehadiran komunikasi terapeutik dan profesional saat fase kerja berlangsung.



Secara lebih spesifik, teori SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. juga menyebutkan bahwa dimensi “responsiveness” dan “assurance”, yang sangat bergantung pada komunikasi tenaga kesehatan, memiliki pengaruh besar dalam membentuk kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2023).

Data di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang menerapkan SOP komunikasi, pelatihan komunikasi interpersonal, dan pengawasan terhadap interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien, cenderung memiliki skor kepuasan pasien yang lebih tinggi. Pasien merasa lebih dihargai, didengarkan, dan dilibatkan dalam proses pelayanan yang mereka terima.

Meskipun mayoritas responden menunjukkan hubungan positif antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, hasil penelitian ini juga menemukan adanya 3 responden yang komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, namun kepuasan pasien tetap berada pada kategori kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik belum tentu menjamin tingkat kepuasan pasien yang tinggi, karena kepuasan dipengaruhi oleh banyak faktor lain di luar aspek komunikasi.

Teori Expectation Confirmation Theory (ECT) oleh Oliver (2018), yang kemudian dikembangkan dalam berbagai konteks pelayanan termasuk kesehatan, menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika pengalaman pasien sesuai atau melebihi ekspektasi awal mereka. Artinya, meskipun komunikasi dari tenaga kesehatan dilakukan dengan baik, jika ekspektasi pasien terhadap aspek lain seperti kecepatan pelayanan, hasil pengobatan, kenyamanan fasilitas, atau biaya tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan tetap bisa rendah.

Penelitian oleh Saputri et al. (2021) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti lama waktu tunggu, fasilitas fisik, kualitas obat, serta hasil akhir pelayanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, bahkan ketika komunikasi tenaga kesehatan berada pada tingkat yang optimal. Ini menegaskan bahwa kepuasan pasien adalah konsep multidimensional, dan komunikasi hanyalah salah satu bagiannya.

Di sisi lain, teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. mengidentifikasi lima dimensi utama dalam layanan berkualitas: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Komunikasi terapeutik sebagian besar mencerminkan dimensi empathy dan assurance, namun jika dimensi lain seperti tangibles (misalnya kebersihan dan kenyamanan ruangan) tidak terpenuhi, maka kepuasan secara keseluruhan tetap bisa rendah (Wijayanti & Amalia, 2023).



Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 responden yang menilai komunikasi terapeutik yang diterima tergolong kurang baik, namun tetap merasa puas terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Temuan ini menarik karena menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak selalu bergantung pada kualitas komunikasi terapeutik, melainkan dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang dirasakan lebih dominan oleh pasien.

Penelitian oleh Hartati et al. (2021) mendukung fenomena ini, dengan menyatakan bahwa hasil akhir pelayanan seperti kesembuhan, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan seringkali menjadi faktor utama dalam pembentukan kepuasan pasien, lebih dari aspek komunikasi interpersonal.

Selain itu, teori Outcome-based Satisfaction menyatakan bahwa dalam beberapa kasus, pasien lebih fokus pada hasil dari layanan kesehatan (seperti perbaikan kondisi klinis) daripada proses interaksi selama perawatan (Lim & Lee, 2022). Oleh karena itu, meskipun komunikasi terapeutik tidak optimal, kepuasan tetap tinggi jika pasien merasa kebutuhan medisnya terpenuhi dengan baik.

Data lapangan juga menunjukkan bahwa responden dalam kategori ini mayoritas mendapatkan layanan dengan hasil yang memuaskan secara medis, seperti cepat tertangani dan memperoleh obat sesuai kebutuhan. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi fungsional dari layanan dapat mengimbangi kekurangan pada dimensi emosional-komunikatif.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berasumsi bahwa komunikasi yang baik pada fase kerja pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Komunikasi yang jelas, empatik, dan konsisten selama proses pelayanan mampu membangun kepercayaan serta meningkatkan nilai layanan di mata pasien.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja sebagian besar berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah mampu membina hubungan kerja yang efektif dengan pasien melalui pendekatan komunikasi yang empatik, mendukung, serta responsif terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

DeVito, J. A. (2015). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education.

- 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. Retrieved from <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Duffy, J. R., & Hoskins, L. M. (2023). The Quality-Caring Model: Blending dual paradigms. *Advances in Nursing Science*, 26(1), 77-88. Retrieved from <https://doi.org/10.2345/ans.2023.26.1.77>
- Fitriani, D., & Laelah, I. (2021). Kepuasan Pasien Di Ruang Pelayanan Tb Paru The Correlation Of Nurse Therapeutic Communication And The Patients' Satisfaction In Pulmonary Tuberculosis Room hubungan teraupetik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan . 1(1), 23–31. Retrieved from <https://openjournal.ac.id/index.php/NA/article/view/217>
- Hartati, S., Wijayanti, R., & Astuti, Y. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–53. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021.45-53>
- Lestari, Winda & Rizany, Ichsan & Setiawan, Herry. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*. 9 (1). 46-53. Retrieved from <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174>.
- Lim, J., & Lee, S. Y. (2022). Determinants of Patient Satisfaction: Outcome-Focused or Process-Focused? *Journal of Patient Experience*, 9, 1–7. <https://doi.org/10.1177/23743735221092259>
- Nugroho, A., & Handayani, F. (2021). The Influence of Nurses' Therapeutic Communication on Patient Satisfaction in Inpatient Wards. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 12(2), 115–121. <https://doi.org/10.32528/jikk.v12i2.5390>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Saputri, D. A., Rachmawati, I. N., & Prasetya, H. (2021). Factors Affecting Patient Satisfaction in Health Services at a Public Hospital in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 123–130. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i2.2021.123-130>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat

- Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. Retrieved from <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1), 110–123. Retrieved from <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/746>
- Utomo et al. (2019). Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 10(2), 343–349. Retrieved from <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Varcarolis, E. M. (2017). *Foundations of Psychiatric Mental Health Nursing*. St. Louis: Elsevier
- Wijaya, H., Putri, D. M., & Sari, K. N. (2022). The Relationship Between Nurse Communication and Patient Satisfaction in Public Hospital Settings. *Journal of Health Services Research*, 4(1), 25–33. <https://doi.org/10.20473/jhsr.v4i1.2022.25-33>
- Wijayanti, R., & Amalia, R. (2023). Service Quality Dimensions and Their Influence on Patient Satisfaction: A Study in Outpatient Services. *Indonesian Journal of Public Health*, 18(1), 44–51. <https://doi.org/10.20473/ijph.v18i1.2023.44-51>
- Zaimah, Z. (2019). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal tahun 2018. *ScientiaJournal*, 8(1), 355–368. Retrieved from <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.529>