HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TNI TK IV 01.07.03 KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2025

Miftahul Khoiriyah Siregar[1], Adi Antoni[2], Indah Kristin Khodijah Silalahi[3]

[1,2,3]*Universitas Aufa Royhan Di Kota Padangsidimpuan*
E-mail : indahkristinkhodijahsilalahi@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan suatu pengalaman yang dilakukan oleh perawat dan pasien dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah seperti membantu pasien mengatasi masalah sosial, emosional, atau psikologis. Kepuasan pasien merupakan respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit TNI TK IV 01.07.03 di Kota Padangsidimpuan Tahun 2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 65 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu lembar kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan lembar kuesioner kepuasan pasien. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat kategori baik sebanyak 28 responden (43,1%), Pada kategori cukup sebanyak 36 responden (55,4%) dan kategori kurang yaitu sebanyak 1 responden (1.5%). Sedangkan pada kuesioner kepuasan kategori puas yaitu sebanyak 8 responden (12,3%), kategori sangat puas yaitu sebanyak 57 responden (87,7%). Analisa data dengan uji statistik *Sperman Rank* diperoleh hasil ρ value = 0,001 dimana (ρ<0,05) dengan nilai r = 0,690 menunjukkan bahwa ada hubungan hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Haruaya rumah sakit TNI TK IV 01.07.03 kota Padangsidimpuan Tahun 2025.

Kata Kunci : *Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Therapeutic communication is an interactive process between nurses and patients aimed at addressing patients' needs, including helping them cope with social, emotional, and psychological problems. Patient satisfaction is an emotional response expressed as feelings of pleasure and relief when expectations or needs are fulfilled after receiving healthcare services. This study aimed to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels in the inpatient ward of TNI Hospital Level IV 01.07.03, Padangsidimpuan 2025. This study employed a descriptive correlational design with a cross-sectional approach. The sampling technique used was purposive sampling, involving a total of 65 respondents. The research instruments consisted of a therapeutic communication questionnaire for nurses and a patient satisfaction questionnaire. The results showed that nurses' therapeutic communication was categorized as good in 28 respondents (43.1%), fair in 36 respondents (55.4%), and poor in 1 respondent (1.5%). Based on the patient satisfaction questionnaire, 8 respondents (12.3%) were satisfied, while 57 respondents (87.7%) were very satisfied. Data analysis using the Spearman rank correlation test yielded a p-value of 0.001 ($p < 0.05$) with a correlation coefficient (r) of 0.690, indicating a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction among inpatients at TNI Hospital Level IV 01.07.03 Padangsidimpuan 2025.

Keywords : *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya diukur dari sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan. Namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, Kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada pasien tanpa mempertimbangkan status pasien. Jika pasien merasa puas setelah dirawat inap, maka pasien tidak perlu berpindah kerumah sakit lain. Loyalitas dan kepuasan pasien merupakan indikator utama suatu tolak ukur suatu keberhasilan dalam sistem perawatan dan pelayanan rumah sakit (Sitepu & Kosasih, 2024).

Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, Rumah sakit merupakan institut pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk dapat memberi pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Ginting & Fentiana, 2022).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan pasal (1), ayat (2); Perawat merupakan seseorang yang telah lulus Pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang di akui Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan; ayat (3) Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Santosa et al., 2023).

Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka keadaan ini akan menyebabkan tidak terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Keadaan ini dapat membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal. Hal ini juga akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang, Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan pelayanan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan ditunjukkan dengan sikap yang hangat, halus dan penuh perhatian sehingga saling menimbulkan kepercayaan (Mahadzir et al., 2024).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu pengalaman yang dilakukan oleh perawat dan pasien dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah pasien. Komunikasi merupakan kunci dalam hubungan perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik sangat penting dalam keperawatan, terutama dalam kesehatan mental dan psikososial. Untuk membantu pasien mengatasi masalah sosial, emosional, atau psikologis mereka dengan cara yang lebih sehat, perawat dan pasien harus membangun hubungan yang saling mendukung (Dr. Budi Widiyanto et al., 2024)

Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi, Sehingga dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien. Kemampuan seorang perawat dalam

mengenali masalah pasien, empati dan menanggapi dengan sabar, berkomunikasi dengan baik untuk mengerti keinginan pasien , dapat membantu pasien dalam memenuhi dan mengatasi penyakit mereka secara efektif (Meikayanti et al., 2021).

Ketidakpuasan pasien pada saat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif terhadap pasien pada saat melakukan pelayanan kesehatan. Apabila hasil yang dirasakan pasien di bawah harapan maka pasien akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, Namun sebaliknya apabila pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan 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).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi *provitabilitas* fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Suciati & Zaman, 2023).

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan kebutuhan dan harapan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Yunita et al., 2023).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi. Dengan pendekatan *cross sectional.* Pendekatan *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu untuk mengukur atau melihat data variabel independen dan dependen hanya sekali. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI TK IV 01.07.03 Kota Padangsidimpuan.

Jumlah populasi yang diambil adalah dari bulan Januari 2025 sampai Juli 2025 rata-rata 1.300 pasien, dimana jumlah pasien per bulannya rata-rata yaitu 168 orang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus penentu besar sampel menurut teori *slovin* dengan tingkat kesalahan 0,01 % dan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 65 orang pasien. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling.*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Haruaya Rumah Sakit TNI TK IV 01.07.03 Kota Padangsidimpuan Tahun 2025

Karakteristik Umur	Frekuensi	Persentase (%)
20-30 tahun	19	29.2
31-40 tahun	14	21.5
41-50 tahun	19	29.2
51-60 tahun	12	18.5
> 61 tahun	1	1.5
Jenis Kelamin	**Frekuensi**	**Persentase (%)**
Laki-laki	30	46.2
Perempuan	35	53.8
Total	**65**	**100**

Berdasarkan tabel 1. Distribusi, frekuensi dan persentasi karakteristik responden, Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, data yang diperoleh berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (46,2%) dan perempuan sebanyak 35 responden (53,8%). Berdasarkan karakteristik umur dari 65 responden didapatkan hasil umur 20-30 tahun 19 responden (29,2%), umur 31-40 tahun 14 responden (21,5%), umur 41-50 tahun 19 responden (29,2%), umur 51-60 tahun 12 responden (18,5%), umur > 61 tahun 1 responden (1,5%).

Analisa Univariat

Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 2. Distribusi, frekuensi dan presentasi Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Haruaya Rumah Sakit TNI TK IV 01.07.03 Kota Padangsidimpuan Tahun 2025

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	28	43.1
Cukup	36	55.4
Kurang	1	1.5
Total	**65**	**100**

Berdasarkan tabel 2. Distribusi, frekuensi dan presentasi komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap Haruaya dapat dilihat bahwa dalam kategori baik yaitu sebanyak 28 responden (43.1%), kategori cukup yaitu sebanyak 36 responden (55.4%) dan kategori kurang yaitu sebanyak 1 responden (1.5%).

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi, frekuensi dan presentasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Haruays Rs TNI TK IV 01.07.03 Kota Padangsidimpuan Tahun 2025

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	8	12.3
Sangat Puas	57	87.7
Total	**65**	**100**

Berdasarkan tabel 4.3 Distribusi, frekuensi dan presentasi kepuasan pasien pada pasien rawat inap Haruaya dapat dilihat bahwa dalam kategori puas yaitu sebanyak 8 responden (12,3%), kategori sangat puas yaitu sebanyak 57 responden (87,7%).

Analisa Bivariat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan						Value	Koefisien Korelasi
	Sangat Puas		Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	28	24.6	0	3.4	28	28.0		
Cukup	28	31.6	8	4.4	36	36.0	0,001	0,690
Kurang	1	.9	0	.1	1	1.0		
Total	**57**	**87.7**	**8**	**12.3**	**65**	**100**		

Berdasarkan tabel 3. hasil tabulasi silang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Haruaya dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang sangat puas 28 orang (24.6%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang puas 0 (3.4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang cukup dengan kepuasan yang sangat puas 28 orang (31.6%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang cukup dengan kepuasan yang puas 8 orang (4.4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang kurang dengan kepuasan yang sangat puas 1 orang (.9%) dan responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang kurang dengan kepuasan yang puas 0 orang (.1%). Berdasarkan hasil uji statistik *Sperman Rank* diperoleh hasil ρ value = 0,001 dimana (ρ<0,05) dengan nilai r = 0,690 menunjukkan hubungan kuat, dimana komunikasi terapeutik mempengaruhi sebanyak 0,690 kali terhadap tingkat kepuasan pasien. Maka dapat dilihat bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Haruaya rumah sakit TNI TK IV 01.07.03 kota Padangsidimpuan Tahun 2025.

Pembahasan

Analisa Univariat

Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap Haruaya Rumah Sakit TNI TK 01.07.03 Kota Padangsidimpuan dari 65 responden diperoleh bahwa komunikasi terapeutik perawat kategori baik sebanyak 28 responden (43,1%), kategori cukup yaitu sebanyak 36 (55,4%), ini dapat dilihat dari beberapa fase komunikasi terapeutik perawat pada fase pra interaksi bahwa sebagian besar perawat sudah mampu menggali keadaan maupun keluhan pasien sebelum melakukan interaksi langsung, pada fase orientasi perawat sudah menerapkan salam terapeutik serta memperkenalkan diri ketika pertama kali berinteraksi dengan pasien atau keluarga, perawat juga menanyakan keluhan- keluhan yang dialami pasien. Pada fase kerja perawat menjelaskan setiap tindakan yang dilakukan kepada pasien seperti pada saat akan memberikan terapi obat dan perawat mengonfirmasi kembali nama pasien. Pada tahap terminasi perawat menanyakan kembali keadaan ataupun perasaan pasien setelah dilakukan tindakan dan pada saat akan meninggalkan ruangan perawat mengucapkan salam terapeutik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Marni, 2021) yang mengatakan dari 45 responden dimana hasil penelitian di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa responden yang memiliki tanggapan baik terhadap komunikasi perawat dan merasa puas sebanyak 35 (77.7%) dan merasa kurang puas sebanyak 3 (6.7%). Sedangkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 (4.4%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 5 (11.1%).

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari 65 responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap Haruaya sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 57 orang (87,74%), kategori puas sebanyak 8 orang (12,3%), kepuasan pasien ini dapat dilihat dari respon perawat yang segera menangani pasien ketika dibutuhkan, perawat memberikan informasi tentang segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan, perawat selalu menjaga kerapian dan penampilan, perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional.

Penelitian ini sejalan dengan (Sitorus, et al., 2023) dari 50 responden diperoleh komunikasi terapeutik perawat baik 82%, pasien dengan kategori puas sebanyak 52%, tidak puas sebanyak 30%.

Analisa Bivariat

Hasil uji statistik menggunakan *Sperman Rank* dimana ($\rho<0,05$). Berdasarkan tabel hasil tabulasi silang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Haruaya dari 65 responden dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang sangat puas 28 orang (24.6%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang puas 0 (3.4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang cukup dengan kepuasan yang sangat puas 28 orang (31.6%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang cukup dengan kepuasan yang puas 8 orang (4.4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang kurang dengan kepuasan yang sangat puas 1 orang (.9%) dan responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang kurang dengan kepuasan yang puas 0 orang (.1%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Sperman Rank* diperoleh hasil *ρ value* = 0,001 dimana ($\rho<0,05$) dengan nilai r = 0,690 menunjukkan hubungan kuat, dengan demikian H0 ditolak dan Ha di terima yang artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Haruaya rumah sakit TNI TK IV 01.07.03 kota Padangsidimpuan Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan oleh (Marni, 2021) tentang hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien dari 45 responden merasa puas sebanyak 35 (77.7%) dan merasa kurang puas sebanyak 3 (6.7%) responden. Sedangkan berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 (4.4%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 5 (11.1%). Menurut peneliti karena persepsi dan sudut pandang pasien yang berbeda dalam mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat seperti masih ada beberapa perawat yang nada bicaranya memang agak keras sehingga pasien beranggapan bahwa perawat ini sedang marah dan sering kali perawat saat berkomunikasi dengan pasien secara tidak sengaja menggunakan bahasa medis yang tidak dimengerti

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 65 responden komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap mayoritas cukup 36 orang (55,4%) dan kepuasan pasien rawat inap mayoritas pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 57 orang (87,7%).

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI TK IV 01.07.03 Kota Padangsidimpuan dengan nilai p value=0,001 dan nilai r= 0,690.

Saran

1) Bagi Rumah Sakit TNI TK IV 01.07.03 Kota Padangsidimpuan
   Diharapkan rumah sakit ini meningkatkan lagi komunikasi terapeutik perawat pada setiap pasien. Perawat juga diharapkan selalu menerapkan komunikasi terapeutik fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi.
2) Bagi Institusi pendidikan keperawatan
   Hasil penelitian ini diharapakan dapat menambah informasi ,tambahan referensi, serta wawasan khususnya dalam mencapai kepuasan kepada pasien yang berguna bagi mahasiswa Universitas Aufa Royhan.
3) Bagi peneliti selanjutnya
   Penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lagi terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit maupun puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin Nur Selvy, Mulyadi Dedi, & Sungkono. (2024). Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian. 02 no 4, 500–509. https://doi.org/10.61722/jssr.v2i4.2011

Almadany, U. H. (n.d.). Ulfah Hidayah Almadany, Mhd. Arsyad Elfiqah Rambe,. Hubungan Tingkat Kepuasaan Mahasiswa Yang Pernah Berobat Jalan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kota Padangsidimpuan 9(1).

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 1–9. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57

Citra, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Pasien, K., Tk, R. S., Cijantung, I. V, Jaya, K., & Manajemen, D. (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Tk. Iv Cijantung Kesdam Jaya Jakarta. Jurnal Ilmiah M-Progress, 12(2), 132–138. https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i2.907

Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). BAB IV METODE PENELITIAN. 11.

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Jurnal Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Piala Sakti.

Dr. Budi Widiyanto, M., Dr.Ns. Ernawati Umar, M. K. D., Ns.Ira Octavia Siagian, S. K. ,M. K. ,Sp. K. ., Ns.Amelia Susanti, M. K. ,Sp. K. ., Ns.Arsyawina, S. ,Ners. ,M. K., & Ns. Dherlirona, S. K. . M. K. (2024). 585473-Buku-Ajar-Komunikasi-Terapeutik-Keperawa-

9714Ac5E (4). In Ikapi (Vol. 1, Issue 2).

Ginting, D., & Fentiana, N. (2022). Analisis Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), Administrasi Dan Manajemen Pengembangan Klinik Pratama Menjadi Rumah Sakit Umum D Pratama (Studi Kasus Klinik XXX). Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), 2276. https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2186

Hakim, L. (2025). Desain Penelitian_ Pengertian, Macam dan Contoh - Deepublish Store. In Deepublish Store (pp. 1–10). https://deepublishstore.com/blog/desain-penelitian/?srsltid=AfmBOopAq5Z0Bd0h-MyQ6WtlpaoE3AtFfAl0j4xuG8t3MyoJ9mqQY0Lh

Hardi.K, Allo, N. O. A., & Bannepadang, C. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao. LPPM: Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif, 2926, 12. https://journal.stikestanatoraja.ac.id

Hasjum, H. J. P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa dan Penelitian Keperawatan, 4(1), 45–52.

Julfitry Putri Hasjum, H., Haskas, Y., & Sabil, FA . (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan , 3 (6), 176-183. https://doi.org/10.35892/jimpk.v3i6.988

Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia), 9(1), 46–53. https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174

Mahadzir, Z. A., Hidayat, M., & Sari, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen. Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Kebidanan Nusantara (JIKKN), 1(4), 163–171.

Manzilah, T. (2025). Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap: Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024. Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 11(1). https://doi.org/10.7454/arsi.v11i1.1201

Marbun, G. G., Simanullang, M. S. D., & Ginting, A. A. Y. (2024). The relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room of Saint Elisabeth Hospital Medan 2022. International Journal on Health and Medical Sciences, 2(2), 32–40. https://doi.org/10.35335/healmed.v2i2.183

Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan TerhadapMinat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. Open Journal Systems, 17(05), 795–802.

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 [the Correlation Between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Tabanan Regional Hospital]. Nursing Current Jurnal Keperawatan, 8(2), 135. https://doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099

Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. Jurnal Keperawatan Jiwa, 12(1), 153. https://doi.org/10.26714/jkj.12.1.2024.153-160

Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. Jurnal Kreativitas Mahasiswa, 1(2), 140–153.

Nawassyarif, M. Julkarnain, & Rizki Ananda, K. (2020). Sistem Informasi Pengolahan Data Ternak Unit Pelaksana Teknis Produksi Dan Kesehatan Hewan Berbasis Web. Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains, 2(1), 32–39. https://doi.org/10.51401/jinteks.v2i1.556

Nur Azizah, F., & Supratman, S. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Asy Syifa Sambi Boyolali. Jurnal Kesehatan Tambusai, 5(4), 13410–13419. https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.39486

Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. Jurnal Basicedu, 5(1), 446–452. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787

Rusmianingsih, N., Wulan, N., & Trianingsih, S. (2022). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan tahun 2021. Journal of Public Health Innovation, 2(2), 199–212.

Salma. (2023). Teknik Pengumpulan Data: Pengertian, Jenis, dan Contoh. In Penerbitdeepublish (p. 1). https://penerbitdeepublish.com/teknik-pengumpulan-data/

Santosa, A., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Analysis of Patient Satisfaction With Nursing Services. Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja, 8(2).

Seniwati, Sumarno, A., & Fanumbi, E. A. F. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat RS Kramat 128 Jakarta. Jurnal Afiat, 10(1). https://doi.org/10.34005/afiat.v10i01.3817

Shilvira, A., Devi Fitriani, A., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN), 1(3), 205–214. https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575

Sijabat, P. H. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 [Skripsi sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan].

Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. Jurnal Penelitian Inovatif, 4(4), 2047–2058. https://doi.org/10.54082/jupin.834

Sitorus, P., Daeli, W., & Suryadi, B. (2024). Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Nursing Applied Journal. DOI:10.57213/naj.v2i1.100.

Sophia, A., Hadiyanto, H., & Andriani, R. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(4), 4588–4597. https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.16962

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Pemahaman Komprehensif Perlaku Membolos Siswa. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 9, 2721–2731.

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11(1), 102. https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444

Sugiyono. (2019). Bab III Metodologi Penelitian 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian Tempat

penelitian dilakukan pada Universitas Ibn Khaldun Bogor yang. 37–43.

Sukma Senjaya, Aat Sriati, Indra Maulana, & Kurniawan, K. (2022). Dukungan Keluarga Pada Odha Yang Sudah Open Status Di Kabupaten Garut. Jurnal Cakrawala Ilmiah, 2(3), 1003–1010. https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i3.4037

Sukmalara, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Rsud X. Afiat, 5(02), 83–92. https://doi.org/10.34005/afiat.v5i02.2567

Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, 2, 1–8. https://proceeding.unisayogya.ac.id/index.php/prosemnaslppm/article/view/461

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 24–36. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55

Syukur, S. B., Ali, L., & Saban, N. I. G. (n.d.). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap (Irina F) RSUD Dr. M. M. Dunda Limboto. Jurnal Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif : Jurnal Ilmu Administrasi, 3(2), 96–102. https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540

Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. Cv.Science Techno Direct, 1–64.