



**HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA  
KELUARGA PASIEN DENGAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP ANAK**

**Lucyyana Putri\*, Fathra Annis Nauli, Nur Aulia**

Fakultas Keperawatan, Universitas Riau, Jl. Pattimura, Cinta Raja, Sail, Pekanbaru, Riau 28127, Indonesia

\*[lucyyana.putri1509@student.unri.ac.id](mailto:lucyyana.putri1509@student.unri.ac.id)

***ABSTRACT***

Komunikasi terapeutik adalah bentuk interaksi antara perawat dan klien yang bertujuan untuk membangun hubungan saling percaya. Pentingnya bagi perawat untuk menjalin hubungan kepercayaan dengan klien dan keluarga melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat memahami apa yang dirasakan dan dibutuhkan klien. Kepuasan klien akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan dalam menangani permasalahan pasien. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasi. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di ruang rawat inap anak RSUD Arifin Achmad. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 61 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan perawat baik sebanyak 31 responden (50,8%) dan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 30 responden (49,2%). Sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 41 responden (67,2%) dan cukup puas sebanyak 20 responden (32,8%). Dan hasil uji Chi Square diperoleh p value  $(0,011) < \alpha (0,05)$ . Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat pada keluarga pasien dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: keluarga; kepuasan; komunikasi terapeutik

***THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF NURSE  
THERAPEUTIC COMMUNICATION IN PATIENT FAMILIES AND SATISFACTION  
WITH HEALTH SERVICES IN THE CHILDREN'S INPATIENT WARD***

***ABSTRACT***

*Therapeutic communication is a form of interaction between nurses and clients aimed at building a trusting relationship. It is important for nurses to establish trust with clients and their families through therapeutic communication, which is beneficial in the implementation of nursing care, allowing them to understand what the clients feel and need. Client satisfaction will impact the quality of nursing services in addressing patient issues. This study employs a correlational descriptive research design. The research design used in this study is cross-sectional. The population in this study consists of the families of patients in the pediatric inpatient ward of RSUD Arifin Achmad. The sampling technique used in this study is purposive sampling. The total sample size in this study is 61 people. The research findings indicate that the therapeutic communication provided by nurses is rated as good by 31 respondents (50.8%) and as poor by 30 respondents (49.2%). The majority of respondents expressed high satisfaction, with 41 respondents (67.2%) reporting being very satisfied and 20 people (32.8%) reporting being moderately satisfied. The results of the Chi-Square test showed a p-value of  $(0.011) < \alpha (0.05)$ . The therapeutic communication conducted by nurses with patients' families can have a significant positive impact on satisfaction with health services.*

*Key words: family; satisfaction; therapeutic communication*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah usaha yang dilakukan secara kolaboratif dalam suatu organisasi kesehatan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat, individu, keluarga, kelompok, dan komunitas secara menyeluruh. (Mayasari dkk., 2021). Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena masyarakat atau individu memiliki kebutuhan akan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar, serta pemanfaatan sumber daya secara efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan (Rofiah, 2019). Menurut data dari World Health Organization (WHO, 2021) tingkat kepuasan keluarga pasien di rumah sakit pada berbagai negara didapatkan tingkat kepuasan keluarga pasien tertinggi di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, Finlandia 91,92%, Norwegia 90,75%, USA 89,33%, Denmark 89,29%, dan tingkat kepuasan terendah di Kenya 40,4% dan di India 34,4%. Di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh Billa, dkk (2024) di Ruang Intensif RSUD dr. Doris Sylvanus menunjukkan bahwa 78% keluarga pasien merasa sangat puas, 20% cukup puas, dan 2% tidak puas. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Peginusa, dkk (2023) di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. VL Ratumbusang menunjukkan bahwa 21,1% keluarga pasien merasa puas, sementara 78,9% merasa cukup puas.

Terciptanya pelayanan kesehatan yang baik tentu akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Kepuasan merupakan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan keluarga selama menjalani perawatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti komunikasi yang dilakukan perawat saat memberikan layanan, sikap empati, keramahan, serta kepekaan perawat terhadap keluarga (Roufuddin dkk., 2021). Kepuasan keluarga pasien anak merupakan tingkat penerimaan dan respon keluarga pasien anak terhadap pemberi pelayanan keperawatan yang diberikan (Syaiful dkk., 2024). Keluarga memiliki peranan penting dalam pengambilan keputusan karena mereka bertindak sebagai advokat bagi pasien, menjamin hak-hak pasien dan bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan terkait perawatan dan pengobatan pasien (Salamung dkk., 2021). Anak sebagai bagian dari keluarga yang sangat rentan terhadap masalah kesehatan. Keluarga yang memiliki anak mengalami hospitalisasi akan mengalami kecemasan, hal ini disebabkan karena pasien anak sering menangis karena tidak terbiasa dengan lingkungan serta peralatan rumah sakit, serta merasa asing dengan tenaga kesehatan serta rutinitas di ruang perawatan (Pragholapati dkk., 2020).

Peran perawat sebagai penyedia layanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama karena mereka berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarganya selama 24 jam. Oleh karena itu, perawat perlu memberikan pelayanan keperawatan dengan mutu dan kualitas yang tinggi (Yuristin, 2021). Kualitas pelayanan keperawatan yang baik memiliki dampak positif pada tingkat kepuasan pasien dan keluarganya. Salah satu cara bagi perawat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi adalah dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan tindakan, sehingga keluarga dapat mengenali mereka. Selain itu, perawat juga dapat memperkuat umpan balik untuk memastikan bahwa pesan atau informasi yang disampaikan telah diterima, dipahami, dan diterapkan dengan benar (Billa dkk., 2024). Komunikasi terapeutik merupakan bentuk interaksi antara perawat dan pasien yang dilakukan secara sadar dan bertujuan untuk kesembuhan pasien (Herfira & Supratman, 2019). Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik dapat membangun hubungan harmonis yang didasarkan pada saling percaya dan saling menghormati antara perawat dan keluarga pasien (Heriani & Gandi, 2022). Kemampuan perawat dalam menjalin komunikasi terapeutik dengan

keluarga pasien juga dapat meningkatkan kepatuhan keluarga terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, hal ini dapat memberikan dampak positif pada pemulihan pasien (Tarigan & Ginting, 2019). Sebaliknya, kegagalan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, maka pasien akan memutuskan pindah rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Sumera dkk., 2022).

Komunikasi terapeutik meliputi beberapa tahapan, yaitu pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Pelaksanaan yang tepat pada setiap tahap komunikasi terapeutik ini dapat menjamin kepuasan keluarga pasien. Komunikasi terapeutik antara perawat dan keluarga pasien dapat membantu memahami kondisi pasien, memberikan dukungan, dan memastikan bahwa perawatan pasien berjalan dengan baik (Astutik, 2018). Fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan keperawatan adalah keluhan dari masyarakat, terutama sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Sering kali terjadi konflik antara perawat dengan pasien atau keluarga akibat dari komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif sehingga menimbulkan kekecewaan, ketidakpuasan dan hilangnya kepercayaan pasien (Basri, 2019). Berbagai ahli menjelaskan bahwa masalah komunikasi terapeutik perawat yang masih sering terjadi adalah banyak petugas yang terlalu sibuk dengan tugas kesehariannya sehingga tidak memiliki waktu untuk berkomunikasi terapeutik dengan pasien. Bahkan, masih ada perawat yang terkesan judes, tidak ramah dan tidak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarganya (Wahidin dkk., 2019). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Astutik, dkk (2018) tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pada pasien di ruang Melati RSUD Bangil didapatkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat sebagian besar dinilai kurang baik sebanyak 24 orang (46,1%), sedangkan sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 27 orang (51,9%).

Berdasarkan berbagai penelitian yang dilakukan oleh Vidya (2024) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga yang memiliki anak dengan leukemia di RSUP DR. M. Djamil Padang didapatkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dinilai baik sebanyak 32 orang (68,1%), dan kurang baik sebanyak 15 orang (31,9%). Sedangkan kepuasan keluarga pasien menunjukkan bahwa 27 orang (57,4%) merasa puas, dan 20 orang (42,6%) tidak puas. Selain itu hasil penelitian (Amalia dkk., 2019) tentang hubungan komunikasi terapeutik mempengaruhi kepuasan keluarga pasien di Rsud Dr Adnaan WD Payakumbuh didapatkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dinilai baik sebanyak 39 orang (58,2%), dan kurang baik sebanyak 28 orang (41,8%). Sedangkan kepuasan keluarga pasien menunjukkan bahwa 44 orang (65,7%) merasa puas, dan 23 orang (34,3%) tidak puas.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini yaitu deskriptif korelasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak. Tempat penelitian dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien anak di ruang rawat inap anak RSUD Arifin Achmad dengan sampel sebanyak 61 responden. Pada penelitian ini, peneliti mempunyai kriteria inklusi yaitu keluarga pasien yang bersedia menjadi responden dan orang tua atau keluarga pasien yang paling sering menemani pasien selama menjalani perawatan. Instrumen yang digunakan untuk menilai penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien adalah kuesioner yang diadopsi dari Simamora (2022) dengan uji validitas dan reliabilitas  $\alpha$ : 0,890. Untuk menilai kepuasan diadopsi dari Vidya (2024) dengan uji validitas dan

reliabilitas  $\alpha$ : 0,942. Analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Sementara analisis bivariat menggunakan uji Chi Square untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak.

## HASIL

Tabel 1.  
Karakteristik Responden (n=61)

Karakteristik	f	%
Usia		
20-35 tahun	36	59
36-50 tahun	25	41
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	4.9
Perempuan	58	95.1
Pendidikan		
SD	5	8.2
SMP	8	13.1
SMA	35	57.4
Perguruan Tinggi	13	21.3

Berdasarkan tabel 1 diketahui dari 61 responden, mayoritas umur responden adalah 20-35 tahun sebanyak 36 (59%). Jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 58 (95,1%). Pendidikan terakhir responden mayoritas SMA sebanyak 35 (57,4%).

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Gambaran Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik	f	%
Baik	31	50.8
Kurang Baik	30	49.2

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari 61 responden diketahui bahwa dari 61 responden, mayoritas responden yaitu sebanyak 31 (50,8%) menyatakan perawat menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik.

Tabel 3.  
Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Kepuasan Pelayanan	f	%
Sangat Puas	41	67.2
Cukup Puas	20	32.8
Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel 3 diketahui dari 61 responden sebagian besar tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 41 (67,2%) responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak.

Tabel 4.  
Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Keluarga Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Anak

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pelayanan				P Value
	Sangat puas		Cukup puas		
	f	%	f	%	
Baik	26	83.9	5	16.1	0.011
Kurang baik	15	50	15	50	

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil uji statistik dari 61 responden dengan uji Continuity Correction diperoleh nilai  $P\text{ value} = 0,011 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat

hubungan antara penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak.

## **PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden berumur 20-35 tahun yakni 36 responden (59%). Pada umur 20-35 tahun merupakan umur yang umumnya lebih terbuka dan responsif terhadap komunikasi, yang memungkinkan perawat untuk menjelaskan kondisi dan perawatan anak dengan lebih efektif. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 58 responden (95,1%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian hayati dkk (2023) menyebutkan 75% responden adalah perempuan dalam penelitian ini lebih didasarkan adanya kesempatan waktu dalam mengantarkan pasien ke rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden berpendidikan SMA dengan jumlah 35 responden (57,4%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hayati, dkk (2023), yang menyatakan bahwa anggota keluarga dengan pendidikan lulusan SMA sudah termasuk berpendidikan menengah, sehingga responden dapat menilai kinerja petugas kesehatan baik dalam cara berkomunikasi dengan anggota keluarga, melakukan tindakan keperawatan pada pasien yang pada akhirnya dapat merasakan kepuasan atas kinerja petugas kesehatan.

### **Gambaran Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat**

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan dari 61 responden menyatakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 31 responden (50,8%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hardi, dkk (2024) tentang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang antorium rumah sakit Elim Rantepao. Dengan jumlah responden sebanyak 32 responden dan yang memilih komunikasi yang baik sebanyak 18 (56,3%). Menurut hasil penelitian Handayani & Armina (2017), menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat, seperti pengetahuan, pengalaman kerja dan kecerdasan emosional perawat. Komunikasi adalah faktor penting yang digunakan untuk membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien serta keluarganya. Proses pemberian informasi merupakan tindakan saling berbagi yang dapat membantu memecahkan masalah dan mempermudah keluarga untuk mengambil keputusan (Donmez, 2022).

### **Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan dari 61 responden menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas sebanyak 41 responden (67,2%) dan yang menyatakan cukup puas sebanyak 20 responden (32,8%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rahayu, dkk (2023) tentang komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien yang dirawat di ruang Bougenville RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Bulungan. Dengan jumlah responden. Dengan 42 responden dan yang mengatakan puas 25 responden (59,5%) dan 17 responden (40,5%) tidak puas. Kepuasan keluarga pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul pada pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang diterimanya. Hal ini terjadi setelah keluarga pasien membandingkan dengan pelayanan yang diterima dengan harapan yang mereka miliki (Triwijayanti dkk., 2020). Menurut teori Budiastuti dalam Ra'uf (2021), kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan, terutama dalam hal komunikasi. Ini mencakup cara penyampaian informasi oleh penyedia layanan dan seberapa cepat keluhan pasien diterima oleh penyedia layanan, khususnya perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

## **Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Keluarga Pasien dengan Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Anak**

Berdasarkan hasil uji statistik dari 61 responden uji *Continuity Correction* diperoleh nilai  $P$  value = 0,011 <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat hubungan antara penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak. Penelitian ini menunjukkan fenomena yang sama dengan penelitian yang dilakukan Mongi (2020), Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan  $p$  value = 0,002. Didukung oleh penelitian Hutarbutar, dkk (2020) juga mengatakan hal yang sama bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien yang dirawat di RSJ Prof. Mohammad Ildrem. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penilaian terhadap komunikasi terapeutik perawat berkaitan dengan kepuasan pasien dan keluarga yang berfokus pada aspek fungsi dari proses komunikasi. Semakin baik hubungan komunikasi yang terapeutik, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien dan keluarga terhadap rumah sakit (Supranto, 2011). Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang meliputi kehandalan, ketanggapan, kesopanan dan perhatian yang diberikan perawat kepada pasien dan keluarga (Rahman, 2014).

Berdasarkan teori yang disampaikan Sabarjuna (2011) kepuasan merupakan nilai yang bersifat subyektif, tetapi penilaian kepuasan juga dapat didasarkan pada faktor-faktor obyektif seperti usia, jenis kelamin, pendidikan dan pengaruh lingkungan sekitar. Dilihat dari hasil karakteristik responden mayoritas telah berusia 20-35 tahun, berjenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan SMA. Penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2019) menyatakan bahwa ada hubungan antara usia, pendidikan dan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dianggap sesuatu yang ukurannya relatif, di mana setiap orang dapat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda meskipun menilai sesuatu yang sama. Hasil penelitian ini mendukung pendapat bahwa komunikasi terapeutik adalah salah satu faktor yang memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga yang memiliki anak yang dirawat di rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang baik dapat membuat keluarga merasa puas, sedangkan komunikasi terapeutik yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, perawat sebaiknya dapat mengoptimalkan komunikasi terapeutik yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta keluarganya

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan perawat baik sebanyak 31 responden (50,8%) dan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 30 responden (49,2%). Sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan sebanyak 41 responden (67,2%) dan cukup puas sebanyak 20 responden (32,8%). Hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square menunjukkan adanya hubungan antara penerapan komunikasi terapeutik perawat pada keluarga pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap anak dengan  $p$  value (0,011) <  $\alpha$  (0,05).

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, E., Handayani, R., & Andriani, Y. (2019). Komunikasi Terapeutik Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Di Rsud Dr Adnaan WD Payakumbuh. In *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis* (Vol. 2, No. 1, pp. 60-60). <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/375>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal*

- Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2), 40-45.  
<https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Astutik, A. R., Rosyidah, I., & Fatoni, I. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Ruang Melati RSUD Bangil. *J Chem Inf Model*, 53(9), 1689-99.
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 1(2), 92-100. <https://doi.org/10.24853/ijnsp.v1i2.92-100>.
- Billa, A. S., Carolina, P., & Frisilia, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensif RSUD dr. Doris Sylvanus. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 7(1), 138-144. <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1128>
- Donmez, E., Dolu, I., Dulger, Z., Bayram, Z., Can, G., & Akman, M. (2022). Care needs and satisfaction with nursing care quality of cancer patients.
- Handayani, D., & Armina, A. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah raden Mattaher Jambi. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 1-11. <https://doi.org/10.36565/jab.v6i2.23>
- Hardi, K., Allo, O. A., & Bannepadang, C. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 8(2), 113-124. <https://itri-journal.ac.id/jikp/article/view/168>
- Hayati, H. N., Suwarni, A., & Aryani, A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 16(2), 91-99. <https://doi.org/10.47942/jiki.v16i2.1309>
- Herfira, A., & Supratman, L. P. (2019). Komunikasi Terapeutik Clinical Instructor Di Rumah Sakit Jiwa provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 168-179.
- Heriani, N., & Gandi, C. M. (2022). K Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien ICU. *Journal of Nursing Invention*, 3(2), 139-150. <https://doi.org/10.33859/jni.v3i2.285>.
- Hutabarat, N. I. (2020). Analisis Pengaruh Komunikasi Teraupetik Perawat terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa. *Journal of Borneo Holistic Health*, 3(1), 11-19. <https://doi.org/10.35334/borticalth.v3i1.1066>
- Mayasari, A. T., Supriyati, S., Ritawati, R., Rahayu, S., Eniwati, E., & Arpiana, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(2), 51-58. <https://doi.org/10.47679/jchs.20219>
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263-269. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361>
- Peginusa, G. M., Kairupan, B. H. R., & Bidjuni, H. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Orang Dengan Gangguan Jiwa di UPTD Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. VL Ratumbusang. *Mapalus Nursing Science Journal*, 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.35790/mnsj.v1i1.47491>
- Pragholapati, A., Septiani, D. D., & Sudiyat, R. (2020). Parent Anxiety Levels In Hospitalization Children In RSUD Majalaya Kab. Bandung. *Health Media*, 1(2), 40-44. <https://doi.org/10.55756/hm.v1i2.30>.
- Rahayu, R. S., Sukamto, E., & Rivian, R. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Yang Dirawat Di Ruang Bougenville Rsud Dr. H. Soemarno

- Sosroatmodjo Tanjung Selor Bulungan. *Aspiration of Health Journal*, 1(1), 70-79. <https://doi.org/10.55681/aohj.v1i1.87>
- Rahman. (2014). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 37-46. <http://dx.doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>
- Rofiah, N. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019 (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. *Indonesian Journal of Professional Nursing*, 2(2), 77-85. <http://dx.doi.org/10.30587/ijpn.v2i2.3313>.
- Sabarguna. (2011). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Salamung, N., Pertiwi, M. R., Ifansyah, M. N., Riskika, S., Maurida, N., Suhariyati, S., ... & Rumbo, H. (2021). *Keperawatan Keluarga= Family Nursing*. Duta Media Publishing.
- Simamora, N. D., Naziyah, N., & Usman, A. M. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing Kota Sibolga. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(3), 544-549. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i3.6098>
- Sumera, S., Marlina, L., & Susilawati, E. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52-61.
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Rineka Cipta.
- Syaiful, N., Alwi, M. K., & Padhila, N. I. (2024). Penerapan Family Centered Care dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Selama Hospitalisasi pada Anak. *Window of Nursing Journal*, 77-84.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58-67. <https://www.kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/63>.
- Triwijayanti, A., Rodhiyatun, R., Rohman, R. N., Handayani, N., Puspasari, Y., Rupiyaniti, R., ... & Indrayati, N. (2020). Gambaran Psikologis Kepuasan Keluarga dalam Menerima Asuhan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 3(1), 75-82.
- Vidya, R. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Yang Memiliki Anak Dengan Leukemia di RSUP DR. M. Djamil Padang. (Skripsi Sarjana, Universitas Andalas).
- Wahidin, W., & Halim, H. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 123-140. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.774>.
- WHO (2021). *Data Pelayanan Keperawatan Di Pusat Layanan Kesehatan Masyarakat*. Diperoleh tanggal 2 April 2024 dari <http://www.worldhealthorganization.org>.
- Yuristin, D. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rokan Hulu. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 1373-1376. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v5i2.26528>.