

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT KASIH IBU DENPASAR

Ni Putu Ari Sri Radityani¹, Silvia Ni Nyoman Sintari², Ni Luh Putu Thrisna
Dewi³

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun puskesmas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah melalui komunikasi terapeutik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Kasih Ibu Denpasar pada bulan Juli tahun 2026. Sampel penelitian sebanyak 96 orang dengan teknik *Purposive Sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik^F dan kepuasan metode RATER. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi terapeutik perawat sebagian besar yaitu sebanyak 88 orang (91,7%) mengatakan baik, tingkat kepuasan pasien sebagian besar yaitu 88 orang (91,7%) mengatakan sangat puas. Hasil uji *Rank Spearman* juga didapat nilai *coefisien corelation* sebesar 0,938 dapat diartikan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, komunikasi terapeutik yang terjalin baik maka pasien merasa terpenuhi harapannya sehingga komunikasi yang dilakukan oleh perawat mempengaruhi kepuasan pasien. Disarankan agar mengikuti pelatihan sehingga perawat memiliki kemampuan membangun komunikasi yang efektif, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Ibu Denpasar.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION AND INPATIENTS' SATISFACTION AT KASIH IBU HOSPITAL DENPASAR

**Ni Putu Ari Sri Radityani¹, Silvia Ni Nyoman Sintari², Ni Luh Putu Thrisna
Dewi³**

Patient satisfaction is an indicator of the quality of healthcare services. A low level of patient satisfaction may negatively affect the development and reputation of hospitals and community health centers. One of the factors influencing patient satisfaction in nursing care is therapeutic communication. This study aimed to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. This study employed a quantitative correlational design with a cross-sectional approach. The research was conducted at Kasih Ibu Hospital Denpasar in July 2026. The sample consisted of 96 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a therapeutic communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire based on the RATER method. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Spearman Rank correlation test. The results showed that most respondents rated nurses' therapeutic communication as good (90.6%), while the majority of respondents reported being very satisfied with the nursing services received (91.7%). The Spearman Rank correlation test revealed a correlation coefficient of $r = 0.938$, indicating a very strong positive relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. These findings suggest that better therapeutic communication is associated with higher patient satisfaction, as effective communication helps fulfill patients' expectations regarding the nursing care they receive. It is recommended that hospitals provide regular therapeutic communication training to enhance nurses' communication skills, thereby improving patient satisfaction at Kasih Ibu Hospital Denpasar.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Inpatient