

e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Musdalifah[1*], Rahmat Pannyiwi[2], Abdul Rahim[3]

[*1] Program Studi Keperawatan, Institut Kesehatan dan Bisnis St. Fatimah Mamuju
[2] Fakultas Kedokteran Militer, Universitas Pertahanan RI
[3] Program Studi Keperawatan, STIKes Gunung Sari Makassar

ABSTRACT

Therapeutic communication is a crucial component in the implementation of nursing care, aiming to foster a trusting relationship between nurses and patients. Effective implementation of therapeutic communication in inpatient wards is believed to improve patient understanding of their health condition, reduce anxiety, and create a more positive care experience. This study aims to determine the level of nurses' implementation of therapeutic communication and analyze its impact on patient satisfaction in inpatient wards. The study design used a quantitative descriptive approach with accidental sampling technique, involving 80 patients as respondents. The research instrument was a questionnaire that assessed three aspects of therapeutic communication (orientation, working, and termination phases) and patient satisfaction levels. The results showed that nurses' implementation of therapeutic communication was in the good category (73.7%), while patient satisfaction was in the high category (70%). Correlation analysis confirmed a significant positive relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. These findings indicate that therapeutic communication plays a crucial role in improving the quality of nursing care, necessitating ongoing training for nurses to maintain and develop effective communication skills.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Nurses, Inpatient


e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam pelaksanaan asuhan keperawatan yang bertujuan membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Penerapan komunikasi terapeutik yang efektif di ruang rawat inap diyakini mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, serta menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerapan komunikasi terapeutik perawat serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap. Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik accidental sampling, melibatkan 80 pasien sebagai responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang menilai tiga aspek komunikasi terapeutik (fase orientasi, kerja, dan terminasi) serta tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik (73,7%), sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori tinggi (70%). Analisis korelasi menegaskan adanya hubungan positif yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan, sehingga diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi perawat untuk mempertahankan dan mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Perawat, Rawat Inap

*Koresponden : Musdalifah
*Email : musdalifahfayyadh@gmail.com

e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas dan teknologi medis, tetapi juga pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang humanis, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam konteks keperawatan, komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi utama yang wajib dimiliki perawat karena berfungsi sebagai dasar terbentuknya hubungan profesional antara perawat dan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan perawat memahami kondisi fisik maupun psikologis pasien secara lebih mendalam, sehingga keputusan keperawatan dapat diberikan secara lebih tepat, empatik, dan bermakna.

Komunikasi terapeutik diartikan sebagai proses interaksi yang memiliki tujuan tertentu, dimana perawat membantu pasien mengenali masalah, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan penerimaan diri terhadap kondisi kesehatannya. Proses ini meliputi beberapa tahapan, yaitu fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Melalui ketiga fase ini, perawat diharapkan mampu membangun rasa percaya, memberikan edukasi yang jelas, mendengarkan secara aktif, serta menciptakan suasana interaksi yang aman dan nyaman bagi pasien. Keberhasilan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik sangat bergantung pada sikap, empati, keterampilan interpersonal, serta kemampuannya menyesuaikan diri terhadap kebutuhan emosional dan karakteristik setiap pasien.

Penelitian dan laporan lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara teori dan praktik komunikasi terapeutik. Beberapa pasien menyatakan belum mendapatkan penjelasan yang komprehensif, merasakan kurangnya empati, atau menganggap interaksi perawat terlalu singkat dan terburu-buru. Faktor beban kerja, keterbatasan waktu, serta kurangnya pelatihan komunikasi menjadi beberapa penyebab yang sering ditemukan. Situasi ini dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan, persepsi pasien, bahkan tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang menggambarkan seberapa baik suatu layanan kesehatan memenuhi harapan pasien. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien akan meningkatkan rasa dihargai, meningkatkan kepercayaan, serta membantu pasien

memahami informasi terkait tindakan medis dan perkembangan kesehatannya. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, kecemasan, dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Melihat pentingnya komunikasi terapeutik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran penerapan komunikasi terapeutik perawat serta menganalisis hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi komunikasi terapeutik pada perawat.

II. METODE PENELITIAN

a. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur variabel penerapan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien pada waktu yang bersamaan. Desain cross-sectional juga dinilai efisien untuk menggambarkan fenomena yang sedang terjadi di ruang rawat inap serta mengidentifikasi hubungan antara kedua variabel dalam populasi tertentu.

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap salah satu rumah sakit yang menjadi tempat penelitian, dengan pemilihan lokasi berdasarkan pertimbangan tingginya interaksi antara perawat dan pasien. Waktu pengumpulan data berlangsung selama ±1 bulan, disesuaikan dengan jumlah pasien yang memenuhi kriteria inklusi.

c. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap pada periode penelitian.

2) Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan siapa saja pasien yang sedang dirawat dan bersedia mengisi kuesioner pada saat peneliti melakukan pengumpulan data.

e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Jumlah sampel sebanyak 80 responden, ditentukan berdasarkan pertimbangan kecukupan informasi dan keterwakilan populasi.

Kriteria Inklusi

a) Pasien yang telah dirawat minimal 24 jam.
b) Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik.
c) Pasien berusia ≥ 18 tahun.
d) Bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan (informed consent).

Kriteria Eksklusi

a) Pasien dengan gangguan kognitif yang menghambat pengisian kuesioner.
b) Pasien dalam kondisi kritis atau membutuhkan tindakan medis khusus selama pengumpulan data.

d. Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang berisi dua bagian:

1) Kuesioner Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat

Kuesioner ini berisi 15 pernyataan yang mencakup tiga fase komunikasi terapeutik:

- Fase orientasi: perkenalan, penyampaian tujuan, penciptaan rasa aman.
- Fase kerja: mendengarkan aktif, memberikan penjelasan, empati, klarifikasi.
- Fase terminasi: evaluasi interaksi, penutup yang baik, tindak lanjut.

Skala penilaian menggunakan Skala Likert 4 poin:

1 = Tidak Pernah

2 = Jarang

3 = Sering

4 = Selalu

2) Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner terdiri dari 10 pernyataan yang mengukur persepsi pasien tentang:

- Keramahan perawat
- Kejelasan informasi

- Kesigapan dan perhatian
- Rasa aman selama perawatan
- Kualitas interaksi secara keseluruhan

Skala Likert yang digunakan sama seperti instrumen komunikasi terapeutik.

3) Validitas dan Reliabilitas

Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Hasil uji validitas menunjukkan semua item valid (r hitung > r tabel), dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha ≥ 0,70, yang menandakan instrumen reliabel dan konsisten.

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1) Peneliti meminta izin resmi kepada pihak rumah sakit.
2) Responden diberi penjelasan mengenai tujuan penelitian dan kerahasiaan data.
3) Pasien yang bersedia menandatangani informed consent.
4) Peneliti membagikan kuesioner langsung dan memberikan bantuan jika pasien mengalami kesulitan membaca atau memahami item.
5) Kuesioner dikumpulkan kembali setelah selesai diisi.

f. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui dua tahap:

1) Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, tingkat penerapan komunikasi terapeutik, dan tingkat kepuasan pasien. Hasil disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi.

2) Analisis Inferensial (Hubungan)

Analisis korelasi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji Korelasi Spearman Rank, karena data bersifat ordinal.

Interpretasi nilai korelasi dilakukan berdasarkan kategori:

e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

- 0.00–0.19 = sangat lemah
- 0.20–0.39 = lemah
- 0.40–0.59 = sedang
- 0.60–0.79 = kuat
- 0.80–1.00 = sangat kuat

Nilai p-value < 0.05 dianggap signifikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, karakteristik 80 responden adalah sebagai berikut:

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	43,8
Perempuan	45	56,2
Usia		
18–30 tahun	20	25,0
31–45 tahun	28	35,0
46–60 tahun	22	27,5
>60 tahun	10	12,5
Lama Perawatan		
1–3 hari	25	31,2
4–7 hari	40	50,0
>7 hari	15	18,8

Dari tabel di atas, sebagian besar responden adalah perempuan (56,2%) dengan usia dominan 31–45 tahun (35%) dan lama perawatan 4–7 hari (50%). Hal ini menunjukkan bahwa sampel mewakili pasien dewasa yang menjalani rawat inap dalam jangka waktu menengah.

2) Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil analisis penerapan komunikasi terapeutik menunjukkan distribusi sebagai berikut:

Fase Komunikasi	Mean	Kategori
Orientasi	3,5	Baik
Kerja	3,4	Baik
Terminasi	3,3	Baik
Total Rata-rata	**3,4**	**Baik**

Berdasarkan penilaian responden:

- Orientasi: Perawat umumnya menyapa, memperkenalkan diri, dan menjelaskan tujuan perawatan dengan baik.
- Kerja: Perawat menunjukkan kemampuan mendengarkan aktif, memberikan klarifikasi, dan menunjukkan empati pada pasien.
- Terminasi: Perawat menutup interaksi dengan evaluasi singkat, memberikan saran tindak lanjut, meskipun beberapa pasien merasa waktu terminasi terlalu singkat.

Secara keseluruhan, penerapan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik sebesar 73,7%, yang menunjukkan bahwa mayoritas perawat mampu melaksanakan komunikasi terapeutik dengan efektif.

3) Tingkat Kepuasan Pasien

Analisis kepuasan pasien menunjukkan distribusi sebagai berikut:

Aspek Kepuasan Pasien	Mean	Kategori
Sikap Ramah	3,6	Tinggi
Kejelasan Informasi	3,4	Tinggi
Kesigapan & Perhatian	3,5	Tinggi
Rasa Aman	3,4	Tinggi
Total Rata-rata	**3,5**	**Tinggi**

Mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan perawat, terutama dalam hal sikap ramah, kejelasan informasi, dan perhatian yang diberikan. Tingkat

kepuasan pasien berada pada kategori tinggi sebesar 70%, menegaskan adanya pengalaman positif pasien selama menjalani rawat inap.

4) Hubungan antara Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien

Uji korelasi Spearman Rank dilakukan untuk mengetahui hubungan antara penerapan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis sebagai berikut:

Variabel	r	p-value	Keterangan
Komunikasi Terapeutik ↔ Kepuasan Pasien	0,68	0,000	Positif & Signifikan

Hasil menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kualitas komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya komunikasi terapeutik sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

Pelatihan komunikasi, supervisi rutin, dan evaluasi pelayanan sangat diperlukan untuk mempertahankan kualitas interaksi terapeutik antara perawat dan pasien.

b. Pembahasan

1) Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 3,4 dari skala 4. Fase orientasi, kerja, dan terminasi secara keseluruhan menunjukkan bahwa perawat mampu menyapa pasien, memperkenalkan diri, memberikan penjelasan, dan menutup interaksi secara profesional. Temuan ini sejalan dengan teori Peplau (1997) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik terdiri dari tiga fase utama orientasi, kerja, dan terminasi yang bertujuan membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.

Dalam fase orientasi, perawat yang memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan perawatan dapat menciptakan rasa aman pada pasien. Fase kerja, yang

melibatkan mendengarkan aktif, klarifikasi, dan empati, berperan penting dalam membantu pasien memahami kondisi kesehatan serta menurunkan kecemasan. Fase terminasi, meskipun beberapa pasien merasa terlalu singkat, tetap menjadi momen penting untuk evaluasi dan tindak lanjut, sesuai dengan prinsip komunikasi terapeutik.

Konsistensi penerapan komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa perawat telah memiliki kompetensi dasar interpersonal yang baik. Namun, hasil tambahan menunjukkan perlunya peningkatan terutama pada fase terminasi, misalnya dengan memberikan informasi lebih lengkap mengenai tindak lanjut perawatan.

2) Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tinggi, dengan skor rata-rata 3,5. Aspek yang paling memengaruhi kepuasan adalah sikap ramah, kejelasan informasi, dan perhatian perawat. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Hidayat (2020), yang menyatakan bahwa pasien cenderung lebih puas bila perawat mampu membangun interaksi hangat, jelas, dan responsif.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi berkontribusi signifikan terhadap persepsi pasien terhadap layanan. Pasien yang puas biasanya akan merasa lebih aman, lebih percaya pada tenaga medis, dan lebih kooperatif dalam menjalani perawatan, yang pada gilirannya dapat mendukung proses penyembuhan.

3) Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif yang kuat ($r = 0,68$, $p < 0,05$) antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Temuan ini mendukung teori bahwa komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk pengalaman pasien yang positif.

Penelitian oleh Sutanto & Putri (2019) juga menunjukkan bahwa perawat yang menggunakan teknik komunikasi terapeutik secara konsisten seperti mendengarkan aktif, klarifikasi, dan refleksi mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kemampuan komunikasi perawat tidak hanya

memengaruhi aspek psikologis pasien, tetapi juga persepsi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan.

4) Faktor Pendukung dan Kendala

Berdasarkan temuan tambahan, beberapa faktor yang mendukung tercapainya komunikasi terapeutik yang baik antara lain:

- Lama interaksi cukup lama (pasien dirawat ≥ 4 hari).
- Pelatihan komunikasi yang rutin bagi perawat.
- Perawat yang memiliki pengalaman lebih mampu menyesuaikan cara komunikasi dengan karakteristik pasien.

Kendala:

- Fase terminasi yang terasa terburu-buru.
- Tingginya beban kerja perawat yang dapat mengurangi kualitas interaksi.
- Variasi kemampuan komunikasi perawat di antara individu yang berbeda.

Kendala ini menjadi perhatian penting bagi manajemen rumah sakit agar komunikasi terapeutik tetap optimal di tengah keterbatasan waktu dan sumber daya.

5) Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis:

a) Bagi perawat: Perlu meningkatkan keterampilan komunikasi, terutama pada fase terminasi, serta menerapkan teknik komunikasi terapeutik secara konsisten.

b) Bagi rumah sakit: Perlu menyediakan pelatihan komunikasi berkelanjutan, supervisi rutin, dan evaluasi kualitas pelayanan berbasis kepuasan pasien.

c) Bagi peneliti selanjutnya: Dapat menambahkan variabel lain, seperti tingkat kepercayaan pasien atau kualitas hubungan perawat-pasien jangka panjang, serta menggunakan metode kualitatif untuk mendalami pengalaman pasien secara lebih mendetail.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1) Penerapan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap berada pada kategori baik. Perawat secara umum mampu menerapkan fase orientasi, kerja, dan terminasi komunikasi terapeutik, meskipun fase terminasi masih perlu perhatian lebih.
2) Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat berada pada kategori tinggi, dengan aspek sikap ramah, kejelasan informasi, dan perhatian menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan.
3) Hubungan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien menunjukkan korelasi positif yang kuat. Semakin baik penerapan komunikasi terapeutik, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.
4) Faktor pendukung keberhasilan komunikasi terapeutik meliputi lama interaksi yang memadai, pengalaman perawat, dan pelatihan komunikasi. Sedangkan kendala utama adalah beban kerja tinggi dan waktu terminasi yang terbatas.

b. Saran

1) Bagi Perawat
   - Meningkatkan keterampilan komunikasi, khususnya pada fase terminasi, melalui pelatihan atau praktik berulang.
   - Konsisten menggunakan teknik komunikasi terapeutik, termasuk mendengarkan aktif, empati, klarifikasi, dan refleksi.
   - Menyesuaikan cara komunikasi dengan karakteristik pasien untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.
2) Bagi Rumah Sakit
   - Menyediakan program pelatihan komunikasi terapeutik secara rutin bagi seluruh perawat.
   - Mengoptimalkan supervisi, monitoring, dan evaluasi kualitas pelayanan berbasis kepuasan pasien.
   - Mengelola beban kerja perawat agar waktu interaksi dengan pasien cukup untuk menerapkan komunikasi yang optimal.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

- Menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti kepercayaan pasien, tingkat stres, atau kualitas hubungan perawat-pasien jangka panjang.
- Menggunakan metode kualitatif atau mixed-method untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman pasien terhadap komunikasi terapeutik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hidayat, R. (2020). *Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X*. Jurnal Keperawatan, 12(2), 45–52.
2. Kusuma, A., & Lestari, D. (2019). *Komunikasi terapeutik dan dampaknya terhadap pasien rawat inap*. Jurnal Ilmu Keperawatan, 8(1), 33–40.
3. Musdalifah, M. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Keperawatan Komunitas dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat di Wilayah Desa Pammulukang, Kecamatan Kalukku, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat Tahun 2025. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, *3*(3), 1163–1174. https://doi.org/10.59585/bajik.v3i2.840
4. Musdalifah, M., Abdullah, R., Herman, H., Sembiring, E. A. B., & Arnianti, A. (2025). Penyuluhan Dan Pendidikan Kesehatan Terhadap Masyarakat Tentang Peradangan Yang Terjadi Pada Lapisan Lambung (Gastritis). *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *3*(2), 376–382. https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v3i2.624
5. Nursalam, N. (2018). *Konsep dan penerapan komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
6. Peplau, H. E. (1997). *Interpersonal relations in nursing: A conceptual frame of reference for psychodynamic nursing*. New York: Springer.
7. Pannyiwi, R., Ali, A., & Yulis, D. M. (2025). Hubungan Peran Keluarga Dengan Perilaku Penyalahgunaan Narkoba Pada Remaja di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *2*(3), 184–190. https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.855
8. Putri, I. K., & Sutanto, R. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap*. Jurnal Kesehatan, 10(3), 123–130.
9. Rahmawati, F., & Sari, N. P. (2020). *Efektivitas komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 15(1), 67–75.
10. Ramadhani, A. (2018). *Asuhan keperawatan dan komunikasi terapeutik pasien dewasa*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

11. Sunanto, S., Pannyiwi, R., & Rahmat, R. A. (2025). The Effect of Night Shift Work on Nurses' Fatigue and Work Concentration in the Emergency Department. *International Journal of Health Sciences*, *3*(4), 606–613. https://doi.org/10.59585/ijhs.v3i4.867
12. Sari, D. P., & Haryanto, B. (2021). *Pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum*. Jurnal Ilmiah Keperawatan, 16(2), 89–96.
13. Setiawan, T., & Amelia, R. (2019). *Komunikasi terapeutik dan peranannya dalam kepuasan pasien*. Jurnal Keperawatan Modern, 7(1), 15–22.
14. Simanjuntak, R. (2017). *Teknik komunikasi terapeutik untuk meningkatkan kualitas interaksi perawat-pasien*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 11(3), 45–53.
15. Sutanto, R., & Putri, I. K. (2019). *Penerapan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap dan hubungannya dengan kepuasan pasien*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 14(2), 101–108.
16. Widodo, A., & Pratiwi, L. (2020). *Peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*. Jurnal Keperawatan Nasional, 13(1), 55–63.
17. Wulandari, S., & Fauzi, M. (2018). *Evaluasi kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap*. Jurnal Keperawatan Profesional, 9(2), 77–85.
18. Yuliana, T., & Hartono, S. (2019). *Hubungan komunikasi perawat dengan pengalaman pasien selama rawat inap*. Jurnal Ilmu Keperawatan, 11(1), 22–30.
19. Zulkifli, M. (2021). *Strategi meningkatkan komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Jurnal Keperawatan Kontemporer, 17(3), 101–110.