

ABSTRAK

Komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Medan Tahun 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel berjumlah 100 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan metode *consecutive sampling* dengan Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat inap berusia >17 tahun, bersedia menjadi responden, dan merupakan peserta BPJS. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan komunikasi, gangguan jiwa, atau kondisi yang menghambat kemampuan menjawab pertanyaan penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur komunikasi terapeutik (tahap persiapan, orientasi, kerja, dan terminasi) serta kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square dan regresi logistik berganda pada taraf signifikansi $\alpha < 0,05$. Mayoritas pasien dalam penelitian ini adalah laki-laki (59%), berusia 18–40 tahun (78%), beragama islam (81%) dan berpendidikan SMA (56%). Hasil penelitian menunjukkan 57% pasien menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik, sedangkan 43% dalam kategori cukup. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien yang menerima komunikasi terapeutik baik memiliki peluang 15,8 kali lebih besar untuk merasa sangat puas dibanding pasien dengan komunikasi cukup ($p\text{-value} < 0,000$). Nilai Odds Ratio (OR) = 15,802 dengan Confidence Interval (CI) 95% = 5,595 – 44,627. Terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Peningkatan penerapan komunikasi terapeutik pada seluruh tahap (persiapan, orientasi, kerja, dan terminasi) sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS Hermina Medan.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Perawat, Rumah Sakit

ABSTRACT

Communication plays a significant role in patient satisfaction. This study aims to analyze the influence of nurses' therapeutic communication on patient satisfaction in the Inpatient Installation of Hermina Hospital Medan in 2025. The study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 100 inpatients selected using the consecutive sampling method. Inclusion criteria in this study included inpatients aged >17 years, willing to be respondents, and BPJS participants. Exclusion criteria included patients with communication disorders, mental disorders, or conditions that hinder the ability to answer research questions. The research instrument was a questionnaire that measured therapeutic communication (preparation, orientation, work, and termination stages) and patient satisfaction. Data analysis was performed using the Chi-Square test and multiple logistic regression at a significance level of $\alpha < 0.05$. The majority of patients in this study were male (59%), aged 18–40 years (78%), Muslim (81%), and had a high school education (56%). The results showed that 57% of patients rated the nurses' therapeutic communication as good, while 43% rated it as adequate. The patient satisfaction level showed that patients who received good therapeutic communication were 15.8 times more likely to feel very satisfied than patients with adequate communication (p -value < 0.000). The Odds Ratio (OR) value = 15.802 with a 95% Confidence Interval (CI) = 5.595 – 44.627. There was a significant influence between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. Improving the application of therapeutic communication at all stages (preparation, orientation, work, and termination) is essential to improve the quality of service and patient satisfaction in the Inpatient Installation of Hermina Hospital Medan.

Keywords: *therapeutic communication, patient satisfaction, nurses, hospital*