

## PENGARUH PEMBERIAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD MUKOMUKO PROVINSI BENGKULU

Emi Pebriani<sup>1\*</sup>, Sulastr<sup>2</sup>, Berlian Kando Sianipar<sup>3</sup> Murwati<sup>4</sup> Diah Tepi Rahmawati<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dehasen Bengkulu

Article Info	ABSTRAK
<p><b>Article History:</b>            Received 19/09/2025.            Revised -            Accepted 30/09/2025.</p>	<p>Komunikasi perawat masih menjadi salah satu masalah dalam pelayanan keperawatan. Masalah yang timbul akibat komunikasi tidak baik oleh perawat akan berdampak pada adanya komplek dan ketidakpuasan pasien pada layanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor terpenting dalam menilai kualitas mutu pelayanan keperawatan. Penilaian pelayanan keperawatan ditentukan oleh ketepatan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan komunikasi terapeutik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pemberian komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Mukomuko Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian ini <i>pre-Eksperimen</i> dengan pendekatan <i>one Group pre-post test design</i> dengan jumlah sampel 42 responden. pengambilan sampel dengan <i>accidental sampling</i> Hasil penelitian didapatkan sebelum dilakukan komunikasi terapeutik tingkat kepuasan pasien sedang (47,6%) dan setelah dilakukan komunikasi terapeutik mengalami peningkatan kepuasan tinggi (76,2%). Komunikasi terapeutik perawat yang baik ditunjukkan dengan sikap hangat perawat, penuh perhatian, tulus, menghargai dan menghormati hak-hak pasien sehingga pasien tidak merasakan kecewa atas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien. Diharapkan penggunaan komunikasi terapeutik dapat membantu meningkatkan citra profesi dan citra rumah sakit.</p>
<p><b>Keywords:</b>            Kepuasan            Komunikasi            Pasien            Perawat            Terapeutik</p>	<p><b>ABSTRACT</b>  <i>Nurse communication remains one of the problems in nursing services. Problems arising from poor communication by nurses will result in complaints and patient dissatisfaction with the services received. Patient satisfaction is one of the most important factors in assessing the quality of nursing services. The assessment of nursing services is determined by the accuracy of nurses in providing nursing care and therapeutic communication. The purpose of this study was to determine the effect of therapeutic communication by nurses on patient satisfaction levels at the Mukomuko Regional General Hospital in Bengkulu Province. This study is a pre-experimental study with a one-group pre-post test design with a sample size of 42 respondents. The sample was taken using accidental sampling. The results of the study showed that before therapeutic communication was provided, the level of patient satisfaction was moderate (47.6%), and after therapeutic communication was provided, satisfaction increased significantly (76.2%). Good therapeutic communication by nurses is demonstrated by warm attitudes, attentiveness, sincerity, respect, and appreciation for patients' rights, so that patients do not feel disappointed with the services they receive. It is hoped that the use</i></p>

---

*of therapeutic communication can help improve the image of the  
profession and the hospital.*

---

*\*Corresponding Author: ( emipebriani88@gmail.com )*

---