

ABSTRAK

Kementrian Kesehatan RI (2017) menyebutkan kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara pelayanan keperawatan memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu proses penyembuhan atau pemulihan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Desain penelitian yang digunakan adalah *literature review*. Studi *literature review* adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data atau sumber yang berhubungan pada sebuah topik tertentu yang bisa didapat dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, internet, dan pustaka lainnya. Hasil penelitian menunjukkan dari 10 jurnal yang telah peneliti identifikasi diketahui bahwa perawat sudah memberikan asuhan keperawatan dengan baik. Terdapat hubungan fase yang paling dominan pada tahap orientasi. Tahap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit adalah tahap orientasi. Tahap ini merupakan tindakan dalam melakukan validasi keakuratan data pasien dan rencana yang telah dibuat sesuai dengan keadaan klien saat berjumpa atau terkini, serta mengevaluasi hasil tindakan yang telah lalu atau tindakan sebelumnya.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The Ministry of Health of the Republic of Indonesia (2017) mentions that recovery and patient satisfaction are determined by the success of nurses in providing care as nursing services have a very important role in the implementation of health services in hospitals, especially hospitals. Therapeutic communication is very important because it can affect the level of patient satisfaction with the health services provided. Therapeutic communication is a professional communication for nurses that is planned and carried out to assist the healing process or patient recovery. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse therapeutic communication to patient satisfaction in hospital. The research design used is a literature review. A literature review study is a method used to collect data or sources related to a particular topic that can be obtained from various sources such as journals, books, internet, and other libraries. The results showed that from 10 journals that the researchers identified, it was known that nurses had provided good nursing care. And there is a phase relationship that is most dominant at the orientation stage. The stage of implementing the nurse's therapeutic communication that most influences the satisfaction of inpatients at the hospital is the orientation stage. This stage is an action in validating the accuracy of patient data and plans that have been made according to the client's current or current situation, as well as evaluating the results of past actions or previous actions.

Keywords: Nurse Therapeutic Communication, Patient Satisfaction