

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPERCAYAAN PASIEN DAN KELURGA TERHADAP PERAWAT*****Nurses' Therapeutic Communication Is Associated With Patients' And Families' Trust In  
Nurses*****Vera Sesrianty<sup>1</sup>, Nur Rahmah Inda<sup>2</sup>, Yessi Andriani<sup>3</sup>**

1. Prodi D III Keperawatan, Universitas Perintis Indonesia, Padang.
2. Prodi Sarjana Keperawatan, Universitas Perintis Indonesia, Padang.
3. Prodi Pendidikan Ners, Universitas Perintis Indonesia, Padang.

**Riwayat artikel**

Diajukan: 10 Juni 2026

Diterima: 29 Juni 2026

**Penulis Korespondensi:**

- Vera Sesrianty
- Program Studi D III  
Keperawatan, Fakultas  
Ilmu Kesehatan,  
Universitas Perintis  
Indonesia

- email:

[verasesrianty@gmail.com](mailto:verasesrianty@gmail.com)**Kata Kunci:**Komunikasi Terapeutik,  
Kepercayaan Pasien,  
Keluarga, Perawat**ABSTRAK**

Komunikasi terapeutik yang efektif dalam pemberian asuhan keperawatan memungkinkan pasien dan keluarga memperoleh informasi yang jelas, merasa didengarkan, dihargai, serta dilibatkan dalam proses perawatan sehingga membangun kepercayaan terhadap perawat. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap perawat di RSUD Kota X. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien dan keluarganya yang menjalani perawatan di ruang rawat inap RSUD Kota X. Sampel dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner TINS untuk mengukur kepercayaan pasien dan keluarga terhadap perawat. Kedua instrumen telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik variabel dan secara bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori terapeutik, sedangkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap perawat berada pada kategori tinggi. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap perawat. Peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik melalui pelatihan dan supervisi berkelanjutan perlu dilakukan untuk memperkuat kepercayaan pasien serta meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

**ABSTRACT**

*Effective therapeutic communication in nursing care enables patients and their families to receive clear information, feel heard, respected, and actively involved in the care process, thereby fostering trust in nurses. This study aimed to examine the relationship between nurses' therapeutic communication and the trust of patients and their families in nurses at Regional General Hospital X. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted. The study population comprised hospitalized patients and their family members at Regional General Hospital X. Participants were selected using a simple random sampling technique. Data were collected using the Therapeutic Communication Questionnaire and the Trust in Nurses Scale (TINS), both of which had demonstrated satisfactory validity and reliability. Data were analyzed using univariate analysis to describe the distribution of the study variables and bivariate analysis using the Chi-square test. The findings indicated that nurses' therapeutic communication was perceived as therapeutic, while patients' and families' trust in nurses was categorized as high. Furthermore, a significant relationship was found between nurses' therapeutic communication and the trust of patients and their families in nurses. Strengthening nurses' therapeutic communication competencies through continuous training and supervision is recommended to enhance patient trust and improve the quality of nursing care.*

## **PENDAHULUAN**

Kepercayaan yang dimiliki pasien terhadap perawat merupakan elemen krusial dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif di bidang perawatan kesehatan. Pasien yakin bahwa perawat memiliki kompetensi profesional, integritas, serta niat baik untuk menyediakan layanan medis yang aman dan bermutu tinggi. Kepercayaan ini memainkan peran vital dalam kesuksesan perawatan, sebab pasien yang merasa percaya cenderung lebih terbuka dalam mengungkapkan kondisi kesehatan mereka dan lebih bersedia mematuhi instruksi medis (Kwame & Petrucka, 2021). Kepercayaan yang terjalin dengan baik memperkuat hubungan antara pasien dan perawat, meningkatkan rasa aman pasien, dan memfasilitasi proses penyembuhan (Mahdiansyah et al., 2025). Kepercayaan pada perawat, sebagai konsep yang khas, juga penting bagi pasien karena perawat memainkan peran penting dalam proses perawatan. Pasien mempercayakan kesejahteraan mereka kepada perawat dan membutuhkan kepercayaan pada kemampuan perawat untuk melakukan pengawasan kritis dan memberikan kenyamanan, pendidikan, dan dukungan (Comparcini et al., 2021).

Menurut (Zuliansyah, 2023), komunikasi terapeutik terbukti efektif dalam mempengaruhi perilaku manusia serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Meskipun demikian, kemampuan dan pemahaman perawat terhadap tahapan komunikasi terapeutik masih belum memadai. Komunikasi terapeutik perawat dalam menunjang kesembuhan merupakan suatu interaksi profesional antara tenaga kesehatan dan pasien yang bertujuan untuk penyembuhan, dimana kepercayaan adalah fondasi utama, memberikan empati, saling menghargai dan memiliki batasan profesional

Kepercayaan yang dibangun melalui komunikasi yang efektif sangat penting dalam menciptakan ikatan yang kuat antara perawat dan pasien. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik berperan penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, ide, serta pesan dari seseorang ke orang lain melalui lambang-lambang yang bermakna, baik secara tulisan maupun lisan yang melibatkan ekspresi wajah, dalam praktiknya, komunikasi ini menjadi dasar interaksi efektif dalam pelayanan kesehatan (Zaldi et al., 2025).

Komunikasi terapeutik adalah bentuk interaksi yang dilakukan secara sadar dan terencana, dengan fokus utama pada pencapaian tujuan klinis, yaitu pemulihan kesehatan pasien. Interaksi ini krusial bagi perawat dalam memberikan perawatan, sehingga pasien merasakan sikap hangat, lembut, dan perhatian tulus. Hasilnya tercipta rasa saling percaya, saling menghargai, serta saling menghormati yang membuat pasien merasa tenang dan menerima perawat dengan penuh keyakinan. Oleh karena itu, perawat perlu menguasai strategi untuk menghindari kekecewaan pasien (Hidayatullah, 2020). Di sisi lain, perawat yang gagal menumbuhkan kepercayaan pada pasien dapat membuat mereka merasa cemas dan ragu terhadap keputusan medis yang diambil, yang akhirnya dapat menurunkan mutu perawatan serta hasil pengobatan (Imam et al., 2025)

Membangun kepercayaan adalah fondasi dari semua hubungan interpersonal dan sangat penting ketika mengembangkan hubungan terapeutik dalam keperawatan. Meskipun kepercayaan tidak mudah terlihat, hal itu penting agar hubungan pasien-perawat berhasil. Kepercayaan terhadap perawat semakin kuat seiring semakin seringnya pasien mengamati dan mengalami tindakan perawat. Tindakan seperti menanggapi permintaan pasien tepat waktu, menunjukkan keterampilan yang mahir, memantau pasien, dan menyelesaikan tugas keperawatan menanamkan kepercayaan pada perawat (Rajcan et al., 2021). Ketika kepercayaan interpersonal antara pasien dan perawat terjalin, perawat akan efektif dalam memungkinkan pasien untuk merasa aman, dihargai, dan membantu mereka mencapai kesejahteraan optimal.

Komunikasi terapeutik adalah proses interaksi di mana perawat berusaha membangun hubungan yang saling percaya dengan pasien mereka melalui komunikasi yang terstruktur dan

empatik. Sebaliknya, kepercayaan pasien adalah keyakinan pasien bahwa perawat memiliki kemampuan, kejujuran, dan niat baik untuk memberikan perawatan terbaik bagi mereka (Noviyanti *et al.*, 2021). Informasi yang jelas tentang kondisi pasien dan prosedur yang akan dilakukan sangat penting untuk komunikasi terapeutik yang efektif dalam hubungan terapeutik. Ketika pasien menerima informasi yang cukup dan jelas tentang perawatan mereka, mereka menjadi lebih percaya pada keputusan medis yang dibuat oleh perawat. Ketika komunikasi ini dilakukan dengan empati dan perhatian, pasien cenderung percaya pada keputusan medis yang dibuat oleh perawat (Hochbaum *et al.*, 2023). Insiden keselamatan pasien di berbagai negara berakar pada kegagalan komunikasi salah satunya adalah antara tenaga kesehatan dengan pasien. Komunikasi terapeutik memperkuat keterlibatan pasien dan keluarga sebagai mitra pelayanan sehingga mendukung terciptanya budaya keselamatan pasien di rumah sakit (KARS, 2022)

Berdasarkan penelitian (Mahdiansyah *et al.*, 2025), kemampuan perawat untuk mendengarkan secara aktif, memberikan penjelasan yang jelas, serta menunjukkan empati merupakan faktor penentu dalam menciptakan efektivitas komunikasi yang menghasilkan kepercayaan pasien. Hal ini diperkuat oleh data penelitian (Ramadani *et al.*, 2019) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh yang menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik sebesar 58,2% (32 responden), namun masih terdapat 41,8% (23 responden) yang masuk dalam kategori kurang baik. Sejalan dengan itu, penelitian (Sudarsih *et al.*, 2025) mencatatkan bahwa 92,8% (90 responden) perawat telah mengimplementasikan komunikasi terapeutik dengan baik, meski pada indikator spesifik seperti communication skill, masih terdapat 37% perawat yang berada pada kategori kurang. Hasil penelitian penelitian (Bahari *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada perawat sedangkan (Tumbuan *et al.*, 2017) menyatakan 52,3 % pasien pada kategori percaya pada perawat dan terdapat hubungan komunikasi perawat dengan kepercayaan keluarga pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan awal pada enam pasien rawat inap di RSUD Kota X, terlihat bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat sudah ada, tetapi masih belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat terutama pada fase orientasi, di mana beberapa perawat belum memperkenalkan diri secara konsisten dan memberikan penjelasan yang cukup sebelum melakukan tindakan medis atau keperawatan. Beberapa pasien menyatakan bahwa prosedur sering dilaksanakan secara tiba-tiba tanpa adanya penjelasan di awal, yang menimbulkan rasa tidak nyaman, ketidakpastian, dan kecemasan. Mereka juga merasa ragu untuk mengajukan pertanyaan karena komunikasi yang terkesan cepat dan minimal. Temuan pengamatan menunjukkan bahwa ketika memberikan obat, perawat tidak selalu menjelaskan tujuan dari obat tersebut maupun kemungkinan efek samping yang mungkin terjadi. Kurangnya informasi ini mengakibatkan pasien merasa belum mendapatkan pemahaman yang memadai mengenai tindakan dan terapi yang mereka jalani, sehingga berisiko menambah kebingungan dan kecemasan selama proses perawatan. Lebih lanjut, beberapa pasien mengeluhkan bahwa komunikasi dari perawat dianggap tidak cukup responsif terhadap pertanyaan dan keluhan yang mereka sampaikan. Pasien merasakan bahwa jawaban yang diberikan seringkali singkat tanpa penjelasan yang mendalam, sehingga terkesan bahwa keluhan mereka kurang diperhatikan. Penggunaan bahasa yang terbatas dan nada yang terburu-buru juga membuat pasien merasa enggan untuk menyampaikan keluhan lebih lanjut. Situasi ini mencerminkan adanya komunikasi yang tidak efektif antara perawat dan pasien, yang dapat berdampak negatif pada rasa aman, nyaman, dan kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang mereka terima.

Meskipun begitu, mayoritas pasien menunjukkan rasa percaya diri yang tinggi terhadap perawat. Empat dari enam orang pasien yang diwawancarai mengungkapkan tetap yakin kepada perawat karena percaya akan kemampuan dan tanggung jawabnya dalam memberikan

pelayanan. Namun, pasien berharap perawat bisa memberikan penjelasan yang lebih mendalam, jelas, dan penuh empati mengenai setiap tindakan yang akan dilakukan. Mereka menyampaikan bahwa komunikasi yang penuh kesabaran dan disertai penjelasan yang mudah dicerna dapat meningkatkan rasa nyaman, aman, serta memperkuat kepercayaan mereka selama proses perawatan berlangsung. Berdasarkan uraian tersebut, komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap perawat. Kepercayaan yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan kualitas hubungan terapeutik, memperkuat kolaborasi antara perawat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap perawat di ruang rawat inap RSUD Kota X.

## METODE

Penelitian ini terdiri dari *variabel dependent* yaitu komunikasi terapeutik dan *variabel independent* adalah kepercayaan pasien dan keluarga. Desain penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Kota X pada bulan Februari tahun 2026. Populasi adalah seluruh pasien di ruang rawat inap berjumlah 155 orang, sampel dalam penelitian ini sebanyak 112 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi adalah pasien berusia  $\geq 18$  tahun dan didampingi keluarga, sudah dirawat pada hari kedua, sadar dan orientasi baik, berkomunikasi verbal baik. Kriteria eklusi pasien penurunan kesadaran, gangguan komunikasi, kesulitan berinteraksi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik terdiri dari 15 item pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert*. Kuisisioner ini telah dilakukan uji valid dengan nilai korelasi antar item berada dalam rentang 0,45 – 0,78 dan uji reliabilitas nilai Cronbach' Alpha 0,86. Sedangkan kuisisioner kepercayaan terhadap perawat menggunakan kuisisioner *Trust in Nurse Scale* (TINS) yang dikembangkan oleh L. E. Radwin & Cabral, (2010) terdiri dari 10 item pernyataan. Kuesioner ini mencakup beberapa dimensi utama, yaitu kompetensi, niat baik, empati, dan pengelolaan emosi perawat, yang bertujuan untuk menilai persepsi pasien terhadap kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan serta membangun hubungan yang dilandasi kepercayaan. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan hasil uji reliabilitas Cronbach' Alpha 0,90. Pengolahan data melalui proses *editing, coding, entry, processing, cleaning*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menentukan distribusi frekuensi masing-masing variabel dan analisa bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ . Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Perintis Indonesia dengan Nomor Ethical Approval 1490/KEPK.F1/ETIK/2025 dan Nomor Protokol : 25-12-1882. S1/05/2025.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden di RSUD Kota X (N= 112)

| Karakteristik Responden (n=112) | Jumlah n | Presentase (%) |
|---------------------------------|----------|----------------|
| <b>Jenis Kelamin</b>            |          |                |
| Laki-Laki                       | 52       | 46,4           |
| Perempuan                       | 60       | 53,6           |
| Total                           | 112      | 100            |
| <b>Usia (Tahun)</b>             |          |                |
| 18-40                           | 61       | 54,5           |
| 40-65                           | 51       | 45,5           |
| Total                           | 112      | 100            |
| <b>Pendidikan</b>               |          |                |
| Tidak Sekolah                   | 4        | 3,6            |
| SD                              | 22       | 19,6           |

|                            |     |      |
|----------------------------|-----|------|
| SMP                        | 28  | 25,0 |
| SMA                        | 44  | 39,3 |
| Perguruan Tinggi           | 14  | 12,5 |
| Total                      | 112 | 100  |
| <b>Pekerjaan</b>           |     |      |
| Tidak Bekerja              | 14  | 12,5 |
| IRT                        | 12  | 10,7 |
| PNS                        | 11  | 9,8  |
| Petani                     | 34  | 30,4 |
| Wiraswasta                 | 23  | 20,5 |
| Lainnya                    | 18  | 16,1 |
| Total                      | 112 | 100  |
| <b>Lama Dirawat (Hari)</b> |     |      |
| 2                          | 112 | 100  |
| Total                      | 112 |      |
| <b>Pengalaman Dirawat</b>  |     |      |
| Pernah                     | 69  | 61,6 |
| Tidak Pernah               | 43  | 38,4 |
| Total                      | 112 | 100  |

Pada table 1 diperoleh bahwa mayoritas pasien adalah perempuan yaitu sebanyak 60 pasien (53,6%) dan paling banyak berusia 18 tahun sampai 40 tahun sebanyak 61 pasien (54,5%). Sedangkan untuk pendidikan dan pekerjaan, paling banyak pasien adalah lulusan SMA sebanyak 44 pasien (39,3%) dan seorang petani yaitu sebanyak 34 pasien (30,4%). Adapun untuk lama dirawat dan pengalaman dirawat, seluruh pasien telah dirawat selama 2 hari dan memiliki pengalaman pernah dirawat sebanyak 69 pasien (61,6%).

### Analisa Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Kota X (N = 112)

| Komunikasi Terapeutik Perawat | Jumlah (N) | Persentase (%) |
|-------------------------------|------------|----------------|
| Tidak Terapeutik              | 54         | 48,2           |
| Terapeutik                    | 58         | 51,8           |
| Total                         | 112        | 100            |

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa mayoritas pasien menilai perawat melakukan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 58 pasien (51,8%). Sedangkan sebanyak 54 pasien (48,2%) menilai perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik.

### Kepercayaan Pasien dan Keluarga Terhadap Perawat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat di RSUD Kota X

| Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat | Jumlah (N) | Persentase (%) |
|-------------------------------------|------------|----------------|
| Rendah                              | 30         | 26,8           |
| Tinggi                              | 82         | 73,2           |
| Total                               | 112        | 100            |

Berdasarkan tabel 3 diatas diperoleh bahwa mayoritas pasien memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap perawat yaitu sebanyak 82 pasien (73,2%). Sedangkan sebanyak 30 pasien (26,8%) memiliki kepercayaan yang rendah terhadap perawat.

### Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat dengan Kepercayaan pasien terhadap perawat di ruang rawat inap RSUD Kota X

| Komunikasi<br>Terapeutik Perawat | Kepercayaan Pasien terhadap<br>Perawat |      |        |      | Total |      | P-value | OR    |
|----------------------------------|----------------------------------------|------|--------|------|-------|------|---------|-------|
|                                  | Rendah                                 |      | Tinggi |      | N     |      |         |       |
|                                  | n                                      | %    | n      | %    |       |      |         |       |
| Tidak Terapeutik                 | 26                                     | 23,2 | 28     | 25,0 | 54    | 48,2 | 0,000   | 12,53 |
| Terapeutik                       | 4                                      | 3,6  | 54     | 48,2 | 58    | 51,8 |         |       |
| Total                            | 30                                     | 26,8 | 82     | 73,2 | 112   | 100  |         |       |

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh nilai tabulasi silang antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien. Dari 54 pasien yang menilai perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik, terdapat 26 pasien (23,2%) yang memiliki kepercayaan rendah terhadap perawat dan 28 pasien (25%) yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perawat. Sedangkan dari 58 pasien yang menilai perawat melakukan komunikasi terapeutik, terdapat 4 pasien (3,6%) yang memiliki kepercayaan rendah terhadap perawat dan 54 pasien (48,2%) yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perawat. Berdasarkan tabel diatas juga diperoleh nilai signifikansi dari uji statistik *chi square* sebesar 0,000 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Sedangkan untuk nilai *odds ratio* diperoleh sebesar 12,53 yang artinya bahwa komunikasi perawat yang terapeutik memiliki peluang sekitar 12,5 kali untuk pasien dan keluarga memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap perawat dibandingkan komunikasi perawat tidak terapeutik.

## PEMBAHASAN

### Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas pasien menilai perawat melakukan komunikasi terapeutik sebanyak 58 responden (51,8%), sedangkan 54 responden (48,2%) menilai komunikasi terapeutik belum dilakukan secara optimal. Hasil ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik di RSUD Kota X sudah cukup baik namun masih perlu peningkatan. Secara teori, komunikasi terapeutik merupakan proses komunikasi profesional yang direncanakan untuk membantu pasien secara psikologis dan emosional selama proses perawatan. Hildegard Peplau dalam teori *Interpersonal Relations* menyatakan bahwa hubungan perawat dan pasien dibangun melalui interaksi yang sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Komunikasi terapeutik berlangsung melalui tiga fase utama yaitu orientasi, kerja, dan terminasi. Pada fase orientasi perawat mulai membangun hubungan awal dengan pasien, pada fase kerja terjadi interaksi yang lebih intens melalui empati dan kolaborasi dalam proses perawatan, sedangkan pada fase terminasi pasien mulai menunjukkan kemandirian setelah kebutuhan perawatan terpenuhi. Apabila komunikasi tidak berjalan efektif, maka hubungan terapeutik dapat melemah dan memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Yahya & Nursanti, 2024). Dengan demikian, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa komunikasi terapeutik masih menjadi aspek penting yang perlu diperkuat untuk meningkatkan kualitas hubungan perawat dan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Selo et al., 2025) menunjukkan mayoritas pasien (72,5%) menilai perawat sudah melakukan komunikasi secara terapeutik, hal yang sama juga ditemukan pada penelitian (Rahagia & Nurhanifah, 2025) dengan skor rata-rata komunikasi terapeutik perawat menunjukkan tingkat kualitas komunikasi yang dirasakan tinggi. Hasil yang sama pada penelitian (Sulistiyowati et al., 2025) di ruang perawatan RS Abdi Waluyo dalam kategori baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat secara umum telah terlaksana dengan baik, ditandai dengan kebiasaan perawat memberikan salam saat bertemu pasien dan keluarga serta menjelaskan hasil pemeriksaan menggunakan bahasa yang mudah dipahami ketika pasien membutuhkan

penjelasan lebih lanjut. Penelitian (Sudarsih et al., 2025) juga menunjukkan implementasi komunikasi terapeutik perawat yang baik sebesar 92,8%. Sejalan dengan penelitian (Agil et al., 2022) sebagian besar perawat telah melaksanakan komunikasi terapeutik dengan efektif. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan empatik dari perawat membuat pasien menerima dan patuh dalam melakukan perawatan sedangkan komunikasi yang buruk, seperti kurangnya kejelasan, penggunaan jargon, dan bahasa yang tidak sensitif, menghambat pemahaman, keterlibatan, dan kepatuhan pasien

Hasil penelitian (Rawat et al., 2025) melaporkan bahwa mayoritas pasien menyatakan bahwa mereka mendapat penghormatan dari perawat, situasinya dipahami dan mendapat perhatian terfokus dari perawat. Studi ini mengungkapkan bahwa 25,7% pasien sangat puas dengan komunikasi perawat sementara mayoritas memiliki tingkat kepuasan sedang. Saat memberikan perawatan pasien yang dirawat di rumah sakit, perilaku yang paling krusial adalah komunikasi antara perawat dan pasien. Responden juga melaporkan bahwa mereka diberi penjelasan yang tepat tentang prosedur keperawatan dan diperlakukan dengan hormat. Pembentukan dan pemeliharaan hubungan terapeutik yang efektif antara pasien dan perawat, sangat penting untuk proses penyembuhan. Komunikasi yang efektif dengan pasien dianggap sebagai dasar dari semua aspek perawatan pasien sehingga hal ini memerlukan pemahaman antara perawat dan pasien mengenai sifat dan metode keterampilan komunikasi yang efektif.

Perawat secara konsisten menguraikan setiap langkah yang akan diambil kepada pasien serta keluarganya. Selain itu, penelitian oleh (Indah Prawesti et al., 2025) juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif membutuhkan kemampuan empati, keterampilan mendengarkan aktif, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Apabila salah satu komponen tersebut tidak terpenuhi, maka pasien dapat menilai komunikasi sebagai kurang terapeutik meskipun tindakan medis tetap dilakukan dengan baik. Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini memperkuat bahwa komunikasi terapeutik bukan hanya tentang berbicara, tetapi tentang kualitas hubungan interpersonal yang dibangun selama proses perawatan.

### **Kepercayaan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas pasien di RSUD Kota X memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap perawat yaitu sebanyak 82 responden (73,2%), sedangkan 30 responden (26,8%) memiliki tingkat kepercayaan rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki keyakinan yang baik terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan selama masa perawatan. Tingginya tingkat kepercayaan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai perawat memiliki kemampuan, sikap profesional, serta tanggung jawab dalam memberikan tindakan keperawatan.

Secara teori, kepercayaan (*trust*) menurut (Mayer et al., 1995);(Porter et al., 2024) merupakan keyakinan individu terhadap pihak lain yang didasarkan pada tiga komponen utama yaitu *ability* (kemampuan), *integrity* (integritas), dan *benevolence* (niat baik). Dalam konteks pelayanan kesehatan, *ability* tercermin dari kompetensi klinis perawat dalam melakukan tindakan, *integrity* terlihat dari kejujuran dan konsistensi perilaku profesional, sedangkan *benevolence* tercermin dari kepedulian dan empati terhadap pasien. Apabila ketiga komponen ini dirasakan oleh pasien, maka kepercayaan akan terbentuk meskipun pasien berada dalam kondisi rentan secara fisik maupun psikologis.

Penelitian (Bahari et al., 2024) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat tergolong tinggi dengan nilai rata-rata  $27,59 \pm 2,76$  dari skor maksimum 30. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien memiliki keyakinan yang tinggi terhadap kompetensi, kepedulian, dan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan di unit gawat darurat. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2021) di rumah sakit daerah yang menemukan bahwa sebagian besar pasien rawat inap memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap tenaga kesehatan karena persepsi terhadap kompetensi dan sikap profesional perawat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa

kepercayaan pasien terbentuk melalui pengalaman langsung selama proses perawatan, terutama ketika pasien merasa ditangani dengan tepat dan aman.

Selain itu, (Lerch et al., 2024) menjelaskan bahwa kepercayaan pasien dibangun melalui berbagai faktor yang saling berkaitan, meliputi kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi, kepedulian, profesionalisme, kontinuitas pelayanan, dan faktor institusi pelayanan kesehatan. Kepercayaan tidak hanya dibentuk melalui komunikasi verbal, tetapi juga melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, kualitas pelayanan yang diberikan, serta persepsi pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan.

Dengan demikian, tingginya tingkat kepercayaan pasien dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai hasil dari kombinasi persepsi terhadap kompetensi perawat, pengalaman perawatan yang memadai, serta keyakinan pasien terhadap sistem pelayanan di RSUD Kota X. Meskipun demikian, masih terdapat 26,8% pasien dengan tingkat kepercayaan rendah, yang menunjukkan bahwa pembentukan *trust* pasien dan keluarga belum merata dan masih memerlukan penguatan, baik melalui peningkatan kualitas komunikasi maupun mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

#### **Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepercayaan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien di RSUD Kota X. Secara statistik, nilai ini menunjukkan bahwa kemungkinan hubungan tersebut terjadi secara kebetulan sangat kecil. Dengan demikian, komunikasi terapeutik terbukti memiliki keterkaitan yang bermakna dengan tingkat kepercayaan pasien dalam konteks penelitian ini.

Berdasarkan distribusi silang diketahui bahwa lebih separuh pasien yang menilai perawat melakukan komunikasi terapeutik, masih ada yang memiliki kepercayaan rendah terhadap perawat dan hampir separuh pasien memiliki kepercayaan tinggi pada perawat. Sementara itu separuh pasien yang menilai perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik, sebagian memiliki kepercayaan rendah dan sebahagian lagi memiliki kepercayaan tinggi terhadap perawat. Perbedaan proporsi ini menunjukkan bahwa kelompok pasien yang menerima komunikasi terapeutik yang baik memiliki kecenderungan jauh lebih besar untuk memiliki tingkat kepercayaan tinggi dibandingkan kelompok yang tidak menerima komunikasi terapeutik, komunikasi terapeutik berperan kuat dalam pembentukan *trust* atau kepercayaan pasien dan keluarga.

Penelitian yang dilaksanakan oleh (Tumbuan et al., 2017) Mereka mengidentifikasi adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dan tingkat kepercayaan keluarga pasien di ruang ICU. Studi tersebut mengindikasikan bahwa keluarga pasien lebih mempercayai perawat yang dapat menyampaikan informasi dengan jelas, menunjukkan sikap empati, serta melibatkan keluarga dalam proses perawatan. Kepercayaan ini terbangun karena keluarga merasa dihargai dan mendapatkan kepastian terkait kondisi pasien. Hasil penelitian korelasional (Bahari et al., 2024) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kemampuan komunikasi perawat dan tingkat kepercayaan pasien. Ketika kemampuan komunikasi perawat meningkat, kepercayaan pasien terhadap perawat dan kualitas pelayanan yang mereka terima juga akan semakin tinggi.

Komunikasi terapeutik merupakan fondasi hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Pasien rawat inap berada dalam kondisi rentan, baik secara fisik maupun psikologis. Dalam kondisi tersebut, kebutuhan akan rasa aman, informasi yang jelas, dan sikap empatik menjadi sangat penting. Ketika perawat mampu menjelaskan prosedur secara sistematis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menunjukkan empati, serta memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien, maka pasien akan membangun persepsi bahwa perawat memiliki kompetensi dan niat baik. Persepsi inilah yang menjadi dasar terbentuknya kepercayaan. Kepercayaan dalam hubungan pasien-perawat dianggap sebagai fondasi



perawatan yang berkualitas dan diyakini secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien, yang merupakan indikator kualitas perawatan. Memberikan perawatan individual sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pada perawat (Bilenler & Ates, 2024).

Menurut penelitian (Xue & Heffernan, 2021), salah satu aspek penting dalam komunikasi dalam konteks terapi adalah kepercayaan. Kepercayaan ini muncul ketika seorang perawat menunjukkan keterampilan dalam mendengarkan dengan cermat, memberikan ruang bagi pasien untuk mengekspresikan emosi mereka, menjelaskan informasi dengan lugas dan jelas, serta menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Melalui komunikasi ini, pasien tidak hanya mendapatkan informasi tentang penyakit dan tindakan yang akan dilakukan, tetapi juga merasakan adanya dukungan emosional dan penghormatan terhadap harga diri mereka sebagai individu. Situasi ini menciptakan suasana yang aman, sehingga pasien lebih cenderung mempercayai perawat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan keperawatan. Kepercayaan dan rasa hormat sebagai elemen dasar dari hubungan perawat-pasien yang positif. Pasien yang mempercayai perawat mereka dan merasa dihormati lebih cenderung mematuhi rekomendasi pengobatan dan terlibat dalam perilaku perawatan diri (Al-Suwait et al., 2024).

Rasa saling percaya antara pasien dan perawat merupakan hal yang sangat vital untuk dibentuk agar terjalin interaksi terapeutik yang efektif. Pasien harus yakin bahwa tenaga kesehatan merupakan individu yang berkompeten, dapat dipercaya, transparan, memiliki pengetahuan yang mendalam, dan mampu memperlakukan mereka dengan martabat. Karakter perawat yang menyadari pentingnya prinsip kepercayaan ini adalah mereka yang mendengarkan pasien dan keluarganya dengan saksama, menghormati mereka, memberikan informasi yang jujur dan dapat diandalkan, responsif, serta memiliki komitmen yang berkelanjutan untuk menyajikan perawatan terbaik (Marpaung & Zandrato, 2022). Komunikasi terapeutik yang efektif menghasilkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Selain itu, meningkatkan kepuasan pasien dengan protokol pengobatan, komunikasi dengan perawat, instruksi dan penerimaan bimbingan dari perawat. Studi lain melaporkan Komunikasi terapeutik yang efektif menumbuhkan kepercayaan pasien dan meningkatkan pemulihan, menghasilkan peningkatan keterampilan perawat, peningkatan kualitas perawatan keperawatan dan perlindungan hak-hak pasien (Abraham et al., 2024).

Ciri komunikasi yang efektif atau berkualitas mencakup keterlibatan pasien dalam pembuatan keputusan, memberikan ruang bagi pasien untuk berbicara tanpa interupsi, mendorong pasien untuk bertanya dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka, menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien, memperhatikan pasien dengan serius, serta mendiskusikan langkah selanjutnya. Komunikasi ini juga melibatkan mendengarkan secara aktif, membangun hubungan interpersonal yang baik, dan merencanakan manajemen yang berfokus pada kebutuhan pasien. Komunikasi yang berkualitas meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat, yang pada gilirannya membuat pasien lebih puas dengan proses pengobatan yang dijalani. Hubungan yang saling percaya antara perawat dan pasien akan membuat individu merasa bahwa mereka mendapatkan perawatan yang lebih baik dan berkualitas (Sharki, 2023).

Dalam konteks RSUD Kota X sebagai rumah sakit daerah, hasil ini memiliki relevansi yang kuat. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berpendidikan SMA dan bekerja sebagai petani. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi yang sederhana, jelas, dan tidak menggunakan istilah medis yang rumit menjadi sangat penting. Selain itu, budaya masyarakat Minangkabau menjunjung tinggi nilai sopan santun, penghormatan, dan etika dalam berinteraksi. Komunikasi yang santun dan penuh empati akan lebih mudah diterima serta membangun kedekatan emosional dengan pasien. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik di RSUD Kota X bukan hanya kebutuhan profesional, tetapi juga kebutuhan kultural.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan fenomena menarik yaitu terdapat 28 pasien (25,0%) yang tetap memiliki kepercayaan tinggi meskipun menilai komunikasi tidak terapeutik. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi semata. Faktor lain seperti pengalaman dirawat sebelumnya (61,6% responden pernah dirawat), persepsi terhadap kompetensi tindakan perawat, keberhasilan terapi, serta reputasi rumah sakit juga dapat memengaruhi pembentukan trust. Artinya, komunikasi terapeutik merupakan faktor penting, tetapi pembentukan kepercayaan bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh pengalaman serta persepsi pasien secara menyeluruh terhadap sistem pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang signifikan dan bermakna dengan kepercayaan pasien di RSUD Kota X. Peningkatan kualitas komunikasi terapeutik berpotensi meningkatkan kepercayaan pasien secara nyata. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi klinis, serta integrasi komunikasi terapeutik dalam standar pelayanan keperawatan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memperkuat citra rumah sakit daerah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien di ruang rawat inap RSUD Kota X Tahun 2026, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik dan sebagian besar responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap perawat. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepercayaan pasien dan keluarga. Dengan demikian, semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan perawat, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien dan keluarga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abraham, S. A., Nsatimba, F., Agyare, D. F., Agyeiwaa, J., Opoku-Danso, R., Ninnoni, J. P., Doe, P. F., Kuffour, B. O., Anumel, B. K., Berchie, G. O., Boso, C. M., Druye, A. A., Okantey, C., Owusu, G., Obeng, P., Amodu, M., & Commey, I. T. (2024). Barriers and outcomes of therapeutic communication between nurses and patients in Africa: a scoping review. *BMC Nursing*, 23(1), 362. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02038-0>
- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1).
- Al-Suwait, F. R., Aldhafeeri, D. D., Al Shammari, H. A., Alanazi, A. S. A. R., Aldhafeeri, N. G., & Alanazi, R. A. K. (2024). Nurse-Patient Relationship Dynamics: A Systematic Review of Factors Influencing Treatment Compliance and Health Outcomes in Chronic Disease Management. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 7(S11), 871.
- Bahari, Z., Vosoghi, N., Ramazanzadeh, N., Moshfeghi, S., & Aghamohammadi, M. (2024). Patient trust in nurses: exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. *BMC Nursing*, 23(1), 595. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02241-z>
- Bilenler, Z. K., & Ates, S. (2024). Investigating the relationship between individualized care, patient satisfaction and trust in nurses through structural equation modelling. *International Journal of Nursing Practice*, 30(6), e13286. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijn.13286>

- Comparcini, D., Simonetti, V., Tomietto, M., Radwin, L. E., & Cicolini, G. (2021). Trust in Nurses Scale: validation of the core elements. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 35(2), 636–641. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/scs.12885>
- Hidayatullah, M. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8, 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Hochbaum, G., Rosenstock, I., & Kegels, S. (2023). Health Belief Model. *Health Belief Model*, May, 1–3.
- Imam, M., Harianto, F., Wahyudi, B., & Rubini, R. A. (2025). The Role of Communication and Empathy in Building Emergency Patient Loyalty : A Mediation Study of Doctor-Patient Relationships. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 324–336. <https://doi.org/10.36555/almana.v9i2.2882>
- Indah Prawesti, Amelia Rezki Handayani, Dwi Afrita Sari, I Komang Agung Tri Ardana, Monica Maria Puimano Ikili, & Prichilia Ayu Damayanti. (2025). Literatur Review : Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pada Klien Di Igd: Literatur Review : The Relationship Between Therapeutic Communication And Anxiety Levels In Clients In The Emergency. *Jurnal Keperawatan Notokusumo*, 13(1 SE-Articles), 45–52. <https://jurnal.stikes-notokusumo.ac.id/index.php/jkn/article/view/592>
- KARS. (2022). *Setangkai Peran dan Prestasi Komisi Akreditasi RS (KARS)*. Komite Akreditasi Rumah Sakit. <https://kars.or.id/ebook-kars/>
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1), 158.
- Lerch, S. P., Hänggi, R., Bussmann, Y., & Lörwald, A. (2024). A model of contributors to a trusting patient-physician relationship: a critical review using a systematic search strategy. *BMC Primary Care*, 25(1), 194. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02435-z>
- Lestari, O., Wahyuni, L., Fitriani, R. A., Priyanda, E. R. P., & Utami, A. D. (2021). Implementasi Pelayanan Konseling Apoteker Model Servqual Terhadap Pasien Klinik Muizzah Di Kecamatan Rengat Barat, Riau. *Syntax Idea*, 3(10), 2207–2214.
- Mahdiansyah, P. E., Kadir, A., Efliani, D., Kurdaningsih, S. V., Safruin, M. B., Ardianto, O., Welly, W., AR, D. I. P., Pujiharti, I., & Kandar, K. (2025). Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan: Strategi Membangun Hubungan Trust dengan Pasien. In *Bukuloka Literasi Bangsa*. Bukuloka Literasi Bangsa.
- Marpaung, Y., & Zendrato, M. (2022). *Buku Komunikasi Dalam Keperawatan* (Mk. Dr. Dra. Rina Priastini Susilowati (ed.)). CV Pena Persada. [https://www.researchgate.net/publication/362545030\\_Buku\\_Komunikasi\\_Dalam\\_Keperawatan](https://www.researchgate.net/publication/362545030_Buku_Komunikasi_Dalam_Keperawatan)
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- Noviyanti, L. W., Ahsan, A., Sudartya, T. S., Keperawatan, F., Kedokteran, F., Brawijaya, U., Belakang, L., & Metode, D. (2021). Machine Translated by Google Artikel Menjelajahi hubungan antara kepuasan komunikasi perawat dan budaya keselamatan pasien Abstrak Perkenalan Machine Translated by Google Artikel. *Jurnal Penelitian Kesehatan Masyarakat*, 10, 317–320.
- Porter, T. H., Peck, J. A., & Thoeses, G. (2024). Nurse practitioners, physician assistants, and trust: A systematic review. *Health Care Management Review*, 49(3), 198–209. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000405>
- Radwin, L. E., & Cabral, H. J. (2010). *Trust in Nurses Scale: construct validity and internal reliability evaluation*. 683–689. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05168.x>

- Rahagia, R., & Nurhanifah, D. (2025). The relationship of nurse therapeutic communication to inpatient satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 14, 27–35. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v14i1.1244>
- Rajcan, L., Lockhart, J. S., & Goodfellow, L. M. (2021). Generating oncology patient trust in the nurse: an integrative review. *Western Journal of Nursing Research*, 43(1), 85–98.
- Ramadani, A., Ningsih, R., & Susanti, E. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Menara Medika*, 1(2).
- Rawat, Rashmi, Arora, Smriti, Sharma, Suresh K, & Godiyal, Jyoti. (2025). Patient Satisfaction with the Empathic Communication Skills of Nurses at a Tertiary Care Hospital, Uttarakhand. *Nursing & Midwifery Research Journal*, 21(1), 33–41. <https://doi.org/10.1177/0974150X241299921>
- Selo, D., Ulandari, N., Utami, S., & Marvia, E. (2025). Nurse's therapeutic communication correlated with patient's satisfaction at Tanjung Regional Hospital in North Lombok: A cross-sectional study. *Nurse Point: Journal of Nursing*, 1, 12–21. <https://doi.org/10.63868/npjn.v1i01.5>
- Sharki, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Sudarsih, S., Santoso, W., & Taqiuddin, M. H. (2025). Implementasi Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Dan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Khatulistiwa Nursing Journal*, 7(2).
- Sulistiyowati, E., Rahmawati, A., & Wardani, N. S. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Perawatan Pasien Di Rumah Sakit Abdi Waluyo. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*, 4(1).
- Tumbuan, F. C., Mulyadi, N., & Kallo, V. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Di Intensive Care Unit (Icu) RSU Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1).
- World Health Organization; (2024). *Global patient safety report 2024*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240095458>
- Xue, W., & Heffernan, C. (2021). Therapeutic communication within the nurse–patient relationship: A concept analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 27(6), e12938. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijn.12938>
- Yahya, Y., & Nursanti, I. (2024). PHILOSOPHIES TEORI KEPERAWATAN HILDEGARD E. PEPLAU. *ZAHRA: JOURNAL OF HEALTH AND MEDICAL RESEARCH*, 3(4), 117–131.
- Zaldi, A., Karo, M. B., & Gaol, R. L. (2025). Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang St. Iganatius Dan St. Maria/Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 1(1), 33–38.
- Zuliansyah, A. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Menunjang Kesembuhan Pasien Anak Di Rumah Sakit Bhakti Medicare Cicurug. *Jurnalika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1 SE-Articles), 70–84. <https://doi.org/10.37949/jurnalika7137>