

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik menjadi indikator yang penting dalam penilaian kepuasan layanan. Sebagian besar perawat belum menerapkan komunikasi terapeutik dalam praktik asuhan keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan di ruang rawat inap Mirah RS PHC Surabaya.

Desain penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2024 di ruang rawat inap Mirah RS PHC Surabaya. Sampel penelitian ini sebanyak 63 responden yang dipilih melalui *simple random sampling*. Komunikasi terapeutik diukur menggunakan koefisien komunikasi terapeutik, sedangkan kepuasan pelayanan menggunakan koefisien kepuasan pasien. Data dianalisis dengan uji *rank Spearman dengan* tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar usia dewasa (49%), laki-laki (54,0%), berpendidikan tinggi (73%), bekerja (81%), dan menjalani rawat inap >3 hari (63,5%). Sebagian besar komunikasi terapeutik baik (63,5%) dan sebagian besar puas terhadap pelayanan (77,8%). Hasil uji *rank Spearman* menunjukkan terdapat korelasi positif antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan ($p=0,000$).

Semakin baik komunikasi terapeutik maka kepuasan pasien semakin meningkat. Diharapkan perawat mampu mengimplementasikan komunikasi terapeutik dalam proses asuhan keperawatan sehingga kepuasan pelayanan meningkat.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan, Pelayanan Rumah Sakit.