

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MANAJEMEN NYERI DENGAN KEPUASAN PASIEN POST OPERASI YANG DIRAWAT DI RUANG TERATAI RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Lisa Rahmita^{1*}, Siti Yartin², Suaib³

^{1*}Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan

Universitas Widya Nusantara

Email: lysarahmita9420@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Nyeri pasca operasi merupakan salah satu keluhan yang paling sering dialami pasien dan dapat berdampak pada pemulihan fisik maupun psikologis apabila tidak dikelola dengan baik. Komunikasi perawat memiliki peran penting dalam manajemen nyeri, terutama melalui pemberian informasi, empati, dan dukungan terapeutik yang dapat meningkatkan pengalaman perawatan pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi di Ruang Teratai RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Metode: Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross-sectional*, melibatkan 59 responden yang dipilih melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dan kuesioner kepuasan pasien yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi perawat dalam kategori baik (86,4%) dan kepuasan pasien dalam kategori sangat puas (61,0%). Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi ($p=0,043$) dengan kekuatan hubungan yang cukup kuat ($r=0,264$).

Kesimpulan: Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan perawat, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya pada pasien post operasi.

Kata kunci: *Kepuasan pasien, Komunikasi perawat, Manajemen nyeri, Post operasi*

ASSOCIATION BETWEEN KNOWLEDGE LEVEL AND WORKLOAD WITH THE COMPLETENESS OF NURSING CARE DOCUMENTATION IN THE INTENSIVE CARE UNIT OF MADANI GENERAL HOSPITAL, CENTRAL SULAWESI PROVINCE

Lisa Rahmita^{1*}, Siti Yartin², Suaib³

^{1} Bachelor of Nursing Program, Faculty of Health Sciences
Widya Nusantara University
Email: lysarahmita9420@gmail.com*

Abstract

Background: Postoperative pain is one of the most frequently reported complaints among patients and may adversely affect both physical and psychological recovery if not managed appropriately. Nurse–patient communication plays a crucial role in pain management, particularly through the provision of information, empathy, and therapeutic support that can enhance patients’ care experiences.

Objective: This study aimed to analyze the relationship between nurse communication in pain management and postoperative patient satisfaction in the Teratai Ward of Undata General Hospital, Central Sulawesi Province.

Methods: A quantitative study with a cross-sectional design was conducted involving 59 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using validated and reliable questionnaires assessing nurse communication in pain management and patient satisfaction. Data analysis was performed using the Spearman correlation test.

Results: The findings revealed that most respondents rated nurse communication as good (86.4%), and patient satisfaction was predominantly categorized as very satisfied (61.0%). Statistical analysis demonstrated a significant relationship between nurse communication in pain management and postoperative patient satisfaction ($p = 0.043$), with a moderate correlation strength ($r = 0.264$).

Conclusion: The results indicate that better nurse communication is associated with higher levels of postoperative patient satisfaction. Therefore, strengthening nurses’ therapeutic communication competence is essential to improve the quality of nursing care, particularly for postoperative patients.

Keywords: Patient satisfaction, Nurse communication, Pain management, Postoperative care

Pendahuluan

Nyeri merupakan pengalaman sensorik dan emosional yang tidak menyenangkan yang muncul akibat kerusakan jaringan dan menjadi mekanisme perlindungan tubuh, sehingga keberadaannya dapat mengganggu kenyamanan serta proses pemulihan pasien, terutama pada periode pasca operasi (Sri, 2020). Manajemen nyeri menjadi komponen penting dalam asuhan keperawatan karena berbagai bentuk respons fisik maupun psikologis dapat muncul apabila rasa nyeri tidak ditangani secara efektif, termasuk peningkatan kecemasan, gangguan tidur, penurunan mobilitas, hingga risiko komplikasi serius (Sri Dharmayanti dan Raya, 2023). Oleh sebab itu, pengelolaan nyeri yang komprehensif memerlukan kemampuan perawat dalam memberikan intervensi farmakologis maupun nonfarmakologis secara tepat, terstruktur, dan berfokus pada kebutuhan pasien (PPNI, 2018).

Komunikasi perawat memiliki peran sentral dalam keberhasilan manajemen nyeri karena proses penyampaian informasi, klarifikasi keluhan, dan pemberian dukungan emosional sangat menentukan persepsi pasien terhadap rasa nyeri yang dialaminya. Komunikasi terapeutik memungkinkan terbentuknya hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, sehingga perawat dapat memberikan edukasi, memotivasi, dan membantu pasien mengekspresikan ketidaknyamanan secara lebih terbuka (Kristianingsih, 2021). Ketika komunikasi tidak berjalan efektif, persepsi nyeri pada pasien dapat meningkat akibat kecemasan dan kurangnya pemahaman tentang prosedur perawatan (Basir dan Wahyono, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan sekadar penyampaian pesan, tetapi bagian integral dari intervensi keperawatan yang mempengaruhi kondisi fisiologis dan psikologis pasien.

Pasien pasca operasi umumnya mengalami nyeri sebagai respons fisiologis terhadap tindakan pembedahan, sehingga memerlukan penanganan yang tepat melalui manajemen nyeri yang efektif dan komunikasi terapeutik yang optimal dari perawat. Pada fase ini, interaksi perawat–pasien menjadi sangat penting karena pasien berada dalam kondisi rentan secara fisik maupun psikologis (Novitasari, 2022). Kepuasan pasien post operasi merupakan indikator penting yang mencerminkan mutu pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu ukuran keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan perawatan yang aman, efektif, dan responsif (Muhammad, 2021). Dalam konteks perawatan pasca operasi, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan perawat, terutama saat perawat memberikan penjelasan mengenai prosedur manajemen nyeri, tindakan keperawatan yang diberikan, serta respons terhadap keluhan pasien. Komunikasi yang kurang efektif dapat

menyebabkan ketidakpuasan pasien, karena pasien merasa tidak memperoleh informasi yang cukup atau kurang mendapat perhatian selama proses pemulihan (Khairani., et al, 2021). Dengan demikian, pemenuhan kebutuhan informasi, empati, dan kehadiran perawat menjadi unsur penting yang mendorong meningkatnya kepuasan pasien.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan menurunkan persepsi nyeri pada pasien pasca operasi. Penelitian Sri Dharmayanti dan Raya, (2023) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang disertai teknik nonfarmakologis seperti *deep breathing exercise* efektif menurunkan tingkat nyeri pasca operasi pada pasien dengan fraktur. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa komunikasi memiliki efek langsung maupun tidak langsung terhadap persepsi nyeri, kesiapan pasien menerima intervensi, dan kenyamanan selama proses pemulihan.

Meskipun komunikasi terapeutik telah menjadi standar praktik keperawatan, berbagai laporan menunjukkan bahwa ketidakpuasan terkait pengelolaan nyeri masih ditemukan di fasilitas kesehatan. Kementerian Kesehatan RI (2023) melaporkan bahwa 40% pasien pasca operasi menyatakan ketidakpuasan akibat kurangnya komunikasi perawat dalam menjelaskan prosedur pereda nyeri, sementara itu Dinas Kesehatan Sulteng (2023) juga mencatat adanya 35% keluhan pasien terkait komunikasi perawat selama perawatan pasca bedah. Kondisi serupa juga terlihat di RSUD Undata, di mana 26% pasien pasca operasi pada tahun 2023 menyatakan kurang puas terhadap pelayanan perawat, dan angka tersebut meningkat menjadi 30,3% pada tahun 2024 (RSUD Undata, 2024). Data tersebut menggambarkan bahwa komunikasi terapeutik belum sepenuhnya terlaksana secara konsisten.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi yang dirawat di ruang teratai RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi yang dirawat di Ruang Teratai RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Secara khusus, penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana komunikasi perawat dilaksanakan dalam proses manajemen nyeri, mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pasca operasi terhadap pelayanan keperawatan yang diterima, serta menilai keterkaitan antara kualitas komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien selama

masa pemulihan. Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi terapeutik dalam mendukung efektivitas manajemen nyeri dan meningkatkan mutu layanan keperawatan di ruang rawat bedah.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dan kepuasan pasien post operasi. Penelitian dilaksanakan di Ruang Teratai RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada 18–28 Juli 2025. Populasi terdiri atas 76 pasien post operasi, dan melalui teknik purposive sampling diperoleh 59 responden sesuai perhitungan tabel Isaac dan Michael.

Variabel independen adalah komunikasi perawat dalam manajemen nyeri, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien post operasi. Kedua variabel diukur menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen komunikasi terdiri dari 15 pernyataan dengan skala Likert tiga kategori dengan unsur pertanyaan mengenai pengkajian nyeri, kejelasan informasi tentang nyeri, empati dan sikap teraupetik serta responsivitas, sedangkan instrumen kepuasan pasien mencakup 15 pernyataan dengan lima pilihan jawaban dengan unsur pertanyaan terkait pelayanan yang diterima setelah tindakan operasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner setelah responden menyetujui informed consent. Data primer didukung oleh data sekunder dari dokumen rumah sakit dan literatur terkait. Seluruh data melalui proses *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning* sebelum dianalisis. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi variabel, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank karena data tidak berdistribusi normal. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Widya Nusantara (003448/KEP/Universitas Widya Nusantara/2025).

Hasil

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 59 responden dan diuraikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Data demografi

Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia Responden		
18-59 tahun (Dewasa)	56	94,9
>60 tahun (Lanjut Usia)	3	5,1
Jenis Kelamin Responden		
Laki-Laki	34	57,6
Perempuan	25	42,4
Tingkat Pendidikan Perawat di Ruang Teratai		
D3 Keperawatan	9	23,7
S1/Ners	26	74,3

Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Lama Kerja Perawat di Ruang Teratai		
2 Tahun	15	42,9
3 Tahun	1	2,9
5 Tahun	1	2,9
8 Tahun	2	5,7
9 Tahun	3	8,6
10 Tahun	13	37,1

Berdasarkan tabel 1 pada karakteristik usia dapat dilihat bahwa jumlah responden paling banyak berusia 18-59 tahun (Dewasa) yakni 56 responden (94,9%) dan jumlah responden paling sedikit berusia >60 tahun (Lanjut Usia) 3 responden (5,1%). Karakteristik jenis kelamin dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin paling banyak laki-laki yakni 34 responden (57,6%) dan jumlah responden berjenis kelamin paling sedikit perempuan yakni 25 responden (42,4%). Tingkat pendidikan perawat di ruang teratai sebagian besar S1/Ners yakni 26 (74,3%) dan paling sedikit D3 Keperawatan yakni 9 (23,7%)

Tabel 2. Data frekuensi komunikasi perawat dalam manajemen nyeri

Komunikasi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	51	86,4
Kurang Baik	8	13,6
Buruk	0	0
Jumlah	59	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa persentase responden yang memiliki komunikasi baik dalam manajemen nyeri sebanyak 51 responden (86,4%) dan yang memiliki komunikasi kurang baik dalam manajemen nyeri sebanyak 8 responden (13,6%), sedangkan yang memiliki komunikasi buruk tidak ada (0%).

Tabel 3. Data frekuensi kepuasan pasien post operasi

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	36	61,0
Cukup Puas	17	28,8
Kurang Puas	6	10,2
Jumlah	59	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa persentase responden yang memiliki kepuasan sangat puas sebanyak 36 responden (61,0%), yang memiliki kepuasan cukup puas sebanyak 17 responden (28,8%), dan yang memiliki kepuasan kurang puas sebanyak 6 responden (10,2%).

Tabel 4. Hubungan komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi yang dirawat di ruang teratai RSUD Undata

		Kepuasan Pasien
Komunikasi Perawat	<i>Correlation Coefficient</i>	0,264
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,043
	N	59

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai signifikansi $p=0,043$ ($p<0,05$), sehingga hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi yang dirawat di ruang teratai RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Selanjutnya nilai koefisien korelasi sebesar 0,264, berdasarkan kategori kekuatan korelasi, hubungan tersebut termasuk dalam kategori cukup kuat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi perawat dalam manajemen nyeri pada pasien post operasi di Ruang Teratai RSUD Undata berada dalam kategori baik, dengan 86,4% responden menilai perawat telah berkomunikasi secara efektif. Temuan ini memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien merasakan adanya perhatian, kejelasan informasi, serta kemampuan perawat dalam melakukan pendekatan terapeutik saat menangani keluhan nyeri. Meskipun demikian, masih ditemukan sebagian kecil responden yang menilai komunikasi perawat kurang optimal, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik belum berjalan konsisten pada semua kondisi pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti berasumsi bahwa mutu komunikasi perawat dipengaruhi oleh pengalaman, tingkat pendidikan, serta beban kerja perawat. Perawat dengan pemahaman yang baik tentang komunikasi terapeutik cenderung mampu menciptakan hubungan interpersonal yang lebih positif, sehingga pasien merasa dihargai dan lebih mudah mengungkapkan keluhan nyeri. Peneliti juga berasumsi bahwa pasien yang baru selesai menjalani tindakan bedah membutuhkan kejelasan informasi serta empati lebih besar, sehingga kualitas komunikasi perawat berpengaruh langsung terhadap persepsi pasien dalam mengelola rasa nyeri.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kristianingsih (2021) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan kemampuan dasar perawat untuk menjalin hubungan saling percaya, menenangkan pasien, serta membantu pasien memahami kondisinya. Munandar (2022) menegaskan bahwa komunikasi terapeutik tidak hanya berfokus pada pemberian informasi, tetapi juga mencakup pendengaran aktif, empati, serta kehadiran emosional perawat yang mampu memberikan rasa aman pada pasien. Dengan demikian, komunikasi menjadi elemen kunci dalam keberhasilan manajemen nyeri. Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Sri Dharmayanti dan Raya (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi perawat melalui teknik *deep breathing exercise* secara efektif membantu menurunkan intensitas nyeri pasca operasi pada pasien fraktur. Selain itu, penelitian Meri (2021) menemukan bahwa

komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat memengaruhi persepsi nyeri dan kenyamanan pasien secara signifikan, di mana 35,6% perawat dinilai telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik. Penelitian Novitasari (2022) pun mendukung bahwa komunikasi terapeutik berperan dalam mengurangi kecemasan dan meningkatkan kenyamanan pasien post operasi. Temuan-temuan tersebut menguatkan hasil penelitian ini bahwa komunikasi efektif merupakan bagian integral dalam manajemen nyeri post operasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien post operasi berada pada kategori sangat puas (61%) dan cukup puas (28,8%), sedangkan hanya 10,2% responden menyatakan kurang puas. Tingginya angka kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan pasca operasi di Ruang Teratai telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien, baik dari segi perhatian, responsivitas, maupun kenyamanan selama masa pemulihan.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh efektivitas pelayanan perawat, kemampuan perawat menunjukkan empati, serta kejelasan informasi yang diberikan. Pasien post operasi umumnya berada dalam kondisi rentan secara fisik maupun psikologis sehingga membutuhkan pendekatan komunikasi yang lembut, penjelasan yang mudah dipahami, dan penanganan nyeri yang cepat. Peneliti juga berasumsi bahwa variasi penilaian kepuasan dipengaruhi oleh faktor usia dan jenis kelamin, di mana pasien usia dewasa akhir dan lanjut usia cenderung memberikan penilaian lebih tinggi terhadap pelayanan yang dianggap ramah dan empatik.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pasien menurut Muhammad (2021) yang menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan pasien. Selain itu, model Kano dalam Vanchapo (2022) menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga oleh pelayanan yang melebihi ekspektasi, seperti keramahan perawat atau dukungan emosional tambahan. Faktor-faktor seperti kejelasan informasi, empati, ketepatan waktu pelayanan, dan kenyamanan lingkungan juga menjadi komponen penting pembentuk kepuasan pasien (Ra'uf, 2021).

Penelitian terdahulu mendukung temuan ini Udani (2023) menemukan bahwa 79% pasien post operasi berada pada kategori puas terhadap pelayanan keperawatan karena adanya perhatian holistik yang diberikan perawat. Penelitian Husna, dkk (2022) juga menunjukan bahwa kepuasan cenderung lebih tinggi pada pasien usia lebih tua dan pasien perempuan, yang lebih sensitif terhadap sikap empatik dan penampilan perawat. Kedua penelitian tersebut

memperkuat bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi perawat selama proses pemulihan.

Hasil uji statistik menggunakan uji Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi perawat dalam manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi, dengan nilai $p = 0,043$ ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,264. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Meskipun kekuatan hubungan berada pada kategori cukup, namun hubungan tersebut tetap bermakna dan relevan dalam konteks pelayanan keperawatan.

Peneliti berasumsi bahwa ketika perawat mampu mendengarkan keluhan nyeri secara aktif, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menunjukkan empati selama interaksi, maka pasien akan merasa lebih aman, nyaman, dan dihargai. Kondisi ini pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, karena kekuatan hubungan tidak termasuk kategori sangat kuat, peneliti beranggapan bahwa terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pasien, seperti fasilitas ruang perawatan, responsivitas tenaga kesehatan lain, dan kenyamanan lingkungan rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan teori Munandar (2022) yang menekankan bahwa komunikasi efektif merupakan inti dari hubungan terapeutik dan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Nurhayati (2023) juga menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik membantu pasien mengurangi stres, meningkatkan adaptasi, dan mempercepat pemulihan, sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu turut memperkuat hasil ini seperti yang dilakukan oleh Basir dan Wahyono (2023) juga menemukan bahwa komunikasi yang buruk dapat meningkatkan persepsi nyeri dan menurunkan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Meri (2021) dan Novitasari (2022) menegaskan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif akan menurunkan tingkat nyeri pasien dan meningkatkan kenyamanan selama pemulihan. Semua temuan tersebut selaras dengan hasil penelitian ini bahwa komunikasi perawat memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien post operasi.

Kesimpulan

Hasil penelitian pada pasien post operasi di Ruang Teratai RSUD Undata menunjukkan bahwa komunikasi perawat dalam manajemen nyeri berada pada kategori baik dan berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pasien selama pemulihan. Sebagian besar pasien merasa perawat mampu memberikan informasi dengan jelas, menunjukkan perhatian,

dan bersikap empatik, sehingga berdampak pada tingginya tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan keperawatan. Analisis statistik membuktikan adanya hubungan signifikan antara komunikasi perawat dan kepuasan pasien post operasi, yang menegaskan bahwa semakin efektif komunikasi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Meskipun kekuatan hubungan berada pada kategori cukup, komunikasi tetap menjadi aspek esensial dalam mutu pelayanan, disertai pengaruh faktor lain seperti kenyamanan ruang perawatan, kecepatan respons, dan ketepatan manajemen nyeri. Penelitian ini menegaskan perlunya penguatan komunikasi terapeutik perawat sebagai bagian integral dari manajemen nyeri, karena peningkatan kualitas komunikasi berkontribusi langsung pada peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien selama proses perawatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak rumah sakit khususnya perawat di ruang Teratai RSUD Undata terus meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik dalam manajemen nyeri melalui pendekatan yang lebih empatik, konsisten, dan berpusat pada pasien. Hal ini perlu dilakukan meskipun Standar Prosedur Operasional (SPO) komunikasi terapeutik telah tersedia, dengan memastikan bahwa penerapan SPO tersebut dilakukan secara optimal dan berkesinambungan dalam praktik keperawatan sehari-hari. Peningkatan kapasitas melalui pelatihan komunikasi efektif, penguatan supervisi klinis, serta evaluasi rutin terhadap praktik komunikasi perawat diperlukan untuk mempertahankan mutu pelayanan. Selain itu, rumah sakit perlu memastikan ketersediaan fasilitas yang mendukung pelaksanaan manajemen nyeri yang optimal, sehingga tidak hanya komunikasi, tetapi juga keseluruhan pengalaman pasien dapat ditingkatkan secara menyeluruh. Temuan penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Basir, H. and Wahyono, B. (2023) 'Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Systematic Literature Review', *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), pp. 31–42. Available at: <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>.
- Dinas Kesehatan Sulteng (2023) *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah*. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.
- Husna, dkk (2022) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina

- Makassar', *Journal Mahasiswa Kedokteran*, 8(2), pp. 559–560. Available at: <https://fmj.fk.umi.ac.id/index.php/fmj>.
- Kementerian Kesehatan RI (2023) *Laporan Evaluasi Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Indonesia*. Edited by K. RI.
- Khairani, M., Salviana, D. and Bakar, A. (2021) 'Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien', *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), pp. 9–17. Available at: <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>.
- Kristianingsih, P. (2021) 'Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(1).
- Meri (2021) 'Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru', *JKEP*, 7(1).
- Muhammad, R. (2021) 'Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien : Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin', *Jurnal Terapung : Ilmu - Ilmu Sosial*, 3 No.2.
- Munandar, A. (2022) *Komunikasi Keperawatan (Teori dan Penerapannya)*. PT Kimshafi Alung Cipta.
- Novitasari (2022) *Manajemen Operasi Konsep dan Esensi*. STIE Widya Wiwaha.
- Nurhayati, C. (2023) *Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- PPNI, T.P.S. (2018) *Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia*. Dewan Pengurus Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia.
- Ra'uf, M. (2021) 'Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin', *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), p. 37. Available at: <https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>.
- RSUD Undata (2024) *Laporan Tahunan Pelayanan Ruang Teratai*. RSUD Undata.
- Sri Dharmayanti, N.M. and Raya, N.A.J. (2023) 'Pengaruh Teknik Relaksasi Nafas Dalam Terhadap Penurunan Nyeri Post-Operatif Pada Pasien Fraktur: A Literature Review', *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 11(3), p. 179. Available at: <https://doi.org/10.24843/coping.2023.v11.i03.p08>.
- Sri, R. (2020) *Buku Ajar Manajemen Nyeri Dalam Proses Persalinan (Non Farmaka)*. Unimus Press.
- Udani (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi', *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKPI)*, 5(1).
- Vanchapo (2022) 'Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia'.
-