

Optimizing the Role of Nurses: Self-Efficacy and Nurse Effective Communication as the Key to Patient Satisfaction

Titik Suhartini*, Frieska Piesesha, Bima Ardiyanto Wibowo

Prodi Adiministrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Sains dan Psikologi, Universitas Sunan Gresik Jawa Timur

*Correspondence: Titik Suhartini. Address: Jl. Kyai H. Syafi'i No.15, Dahanrejo, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124, Email: t.suhartini@lecturer.usg.ac.id

Received: 10 Desember 2025 ○ Revised: 30 Desember 2025 ○ Accepted: 31 Desember 2025

ABSTRACT

Self-efficacy is a crucial determinant affecting the quality of nursing care. Nurses who lack confidence in their ability to deliver quality patient care may precipitate unforeseen incidents that adversely affect the standard of nursing care (Nita & Agustika, 2023). Therapeutic Employee Performance is essential; it is a deliberately strategised and concentrated form of Employee Performance that seeks to facilitate the patient's recovery. All actions and communications from the nurse must be therapeutic for the patient. This study examines nurses' self-efficacy and therapeutic Employee Performance models regarding patient satisfaction. The employed research strategy is a correlational analysis using a cross-sectional design. The sample comprises 100 inpatients at Wijaya Kusuma Hospital, chosen through accidental sampling. The research variables include self-efficacy, therapeutic employee performance, and patient satisfaction. Data collection was conducted via questionnaires, and the data were processed through editing, coding, scoring, and tabulation steps. Subsequently, it underwent analysis using regression testing. The research revealed a P-value of 0.000, demonstrating a significant link among self-efficacy, therapeutic employee performance, and patient satisfaction. This strong association indicates that self-efficacy and therapeutic employee performance may significantly enhance patient satisfaction, thereby benefiting patient visits.

ABSTRAK

Efikasi diri merupakan kunci penting yang mempengaruhi kualitas keperawatan. Perawat yang tidak memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu memberikan pelayanan dan perawatan yang baik kepada pasien dapat mengakibatkan kejadian tak terduga yang akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan (Nita & Agustika, 2023). Komunikasi terapeutik sangat penting dan merupakan komunikasi yang direncanakan dan difokuskan secara sadar serta bertujuan untuk pemulihan pasien. Semua perilaku dan pesan yang disampaikan perawat harus bersifat terapeutik bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model efikasi diri dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampelnya adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Wijaya Kusuma berjumlah 100 responden, pengambilan sampel dengan accidental sampling. Variabel penelitian yaitu efikasi diri, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, data diolah dengan tahapan editing, coding, scoring, dan tabulating. Kemudian dianalisis menggunakan uji regresi. Hasil analisis menunjukkan hasil hubungan efikasi diri dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai $p=0,000$ menunjukkan bahwa ada hubungan efikasi diri dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Hubungan yang erat ini menunjukkan bahwa efikasi diri dan komunikasi terapeutik dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kunjungan pasien.

Keywords: *self-efficacy; therapeutic communication; patient satisfaction*

Pendahuluan

Perawat merupakan tenaga Kesehatan profesional yang memberikan layanan kesehatan salah satunya memberikan asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan merupakan tahapan dalam mengoptimalkan proses pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2019). Selain memberikan asuhan keperawatan perawat juga memiliki peran sebagai advocate, komunikator, educator, dan peran

penting untuk meningkatkan pelayanan kesehatan adalah perilaku caring (2023). Efikasi diri merupakan kepercayaan pada diri sendiri untuk meningkatkan performa kerja demi mencapai tujuan yang diinginkan. Perawat yang memiliki efikasi diri yang rendah berjumlah 19 orang (36%) (Suhamdani et al., 2020).

Kecemasan dan kewaspadaan pada perawat yang meningkat dapat mengakibatkan rendahnya

efikasi diri (Zainaro, M.A. and Nurhidayat, 2020). Efikasi diri dipengaruhi oleh tiga faktor mulai dari usiapendidikan, dan lama pengalaman kerja (Danaher et al., 2023). Keperawatan diakui secara luas sebagai profesi mulia yang dipadukan dengan kemahiran medis dan rasa kemanusiaan. Karena kemuliaannya hubungan terapeutik antara perawat dan pasien diterima sebagai dasar caring (2023).

Hubungan terapeutik mengacu pada pengembangan hubungan yang bermakna antara perawat dan pasien yang membangun komunikasi terapeutik (Pavlova, 2024). Komunikasi terapeutik mencakup penggunaan komunikasi dan pengembangan hubungan profesional antara perawat dan pasien. Hubungan profesional dan komunikasi terapeutik perawat-pasien sangat relevan dalam praktik keperawatan saat ini karena membantu proses penyembuhan pasien secara terapeutik dan membangun hubungan antara perawat dan pasien, serta mendorong perawatan yang berpusat pada pasien (Kwamea, A., & Petruckab, 2020).

Beberapa asosiasi keperawatan menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan elemen yang sangat penting dalam keperawatan (Gul et al., 2024). Komunikasi terapeutik yang efektif sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan dan pemahaman antara perawat dan pasien, yang secara signifikan meningkatkan hasil perawatan pasien (Daryanti & Priyono, 2019).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati

(*empathy*), dan berwujud (*tangible*) (Effendi & Junita, 2019).

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan membuat diferensiasi yang berbeda (Nur'aeni et al., 2020). Oleh karena itu efikasi diri perawat dan komunikasi terapeutik yang baik menentukan kepuasan pasien yang berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan sehingga diperlukan perawat yang kompeten dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian Hubungan Self-Efficacy dengan Coping Perawat dengan Burnout Perawat menunjukkan bahwa kelompok efikasi diri yang paling tinggi adalah kelompok efikasi diri tinggi yaitu 14 responden (45,2%). Mengatasi yang paling banyak perawat berada pada(Bernales-Turpo et al., 2022) kelompok coping sedang sebanyak 14 responden (45,2%). Yang paling nurse burnout merupakan kelompok perawat burnout rendah sebanyak 15 responden (48,4%) Untuk menghindari terjadi burnout pada perawat, pihak pelayanan kesehatan diharapkan mampu merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi, Sehingga diharapkan akan mempunyai tenaga yang cakap dan terampil untuk pengembangan pelayanan keperawatan dimasa depan (Bernales-Turpo et al., 2022).

Penelitian Pengaruh Self Efficacy, Stres Kerja dan Emotional Quotient Terhadap Kinerja Perawat Jiwa menunjukkan bahwa self efficacy berpengaruh” positif “dan signifikan terhadap kinerja perawat jiwa, stres kerja tidak berpengaruh

signifikan terhadap kinerja perawat jiwa, dan emotional quotient berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat jiwa. Meskipun banyak hasil penelitian tentang efikasi diri dan komunikasi terapeutik, namun penelitian yang mengkaji efek gabungan keduanya terhadap kepuasan pasien dalam praktik pelayanan keperawatan masih terbatas, sehingga perlunya dilakukan penelitian lanjutan (Christman, E., & Ernstmeyer, 2022).

Aktivitas jasa rumah sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan nya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Novalia, 2023). Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak Rumah sakit memberikan perhatian pada pelayanan berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien.

Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien (Sudarsih et al., 2025). Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Pladdys, 2024). Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model efikasi diri dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien.

Metode

Penelitian menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian yang fokus pada pengukuran data

tentang variabel independen dan dependen hanya sekali dalam satu waktu (Nursalam, 2020b). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan efikasi diri dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan excidental sampling.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang meliputi kuesioner self efficacy diri meliputi indikator: instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner GES (*general efficacy scale*) merupakan instrument pengukuran self efficacy yang menyeluruh dengan nilai cronbach's alphas antara 0,76 hingga 0,90. Kuesioner komunikasi terapeutik meliputi indikator: fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi, kuesioner kepuasan pasien menggunakan kuesioner berupa indikator: kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Kuesioner sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas dan memenuhi syarat/valid dan reliabel.

Prosedur penelitian melalui tahapan: Peneliti melakukan pendataan terhadap pasien rawat inap, melibatkan enumerator/perawat ruangan dalam penyebaran kuesioner, melakukan persamaan persepsi tentang maksud dan tujuan peneliti serta isi dan prosedur pengisian kuisisioner, peneliti mendatangi pasien (responden), menjelaskan maksud dan tujuan serta melakukan kontrak waktu terkait penelitian yang akan dilakukan, dan peneliti memberikan informed consent atau lembar persetujuan pada pasien / responden untuk menandatangani / menyetujui, peneliti memberikan kuesioner kepada pasien, peneliti mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh pasien, menganalisa Kuesioner yang telah diisi pasien, menyampaikan hasil penelitian pada kepala bidang ke perawatan. Pengolahan data

dilakukan melalui tahapan editing, coding dan tabulasi.

Analisis univariat dilakukan untuk menjelaskan karakteristik variabel penelitian, dilanjutkan dengan analisis bivariate dilakukan terhadap dua variabel yang berkorelasi. Penelitian ini menggunakan uji *chi square*. Analisis selanjutnya menggunakan multivariat menggunakan uji regresi yaitu suatu metode statistika yang tujuan digunakannya adalah untuk menganalisis data yang terdiri dari banyak variable, serta diduga antar variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Jika hasil analisis statistik yang didapat memiliki nilai p

value $< (0,05)$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti ada hubungan efikasi diri dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

Uji laik etik: Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Hafshawaty Zainul Hasan, Nomor: 298/KEPK-UNHASA/VIII/2024 tentang Surat Layak Etik. Menyatakan bahwa Atas Nama Komite Etik Penelitian (KEP), dengan ini diberikan surat layak etik terhadap usulan penelitian, yang di dasarkan pada 7 (tujuh) Standar dan Pedoman WHO 2011 dengan mengacu pada pemenuhan Pedoman CIOMS 2016.

Hasil

Table 1. Data demografi, efikasi diri, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien (n=100)

Variabel	n	%
Age		
12 - 14 Tahun	2	2
15 – 19 Tahun	3	3
20 – 29 Tahun	7	7
30 – 39 Tahun	33	33
40 – 46 Tahun	55	55
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	38
Perempuan	62	62
Efikasi Diri		
Baik	43	43
Cukup	57	57
Kurang	0	0
Komunikasi Terapeutik		
Baik	10	10
Cukup	75	75
Kurang	15	15
Kepuasan Pasien		
Baik	37	37
Cukup	63	63
Kurang	0	0

Data pada tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden pada usia 40 – 46 tahun sebanyak 55 responden (55%), jenis kelamin perempuan sebanyak 62 responden (62%), efikasi diri pada kategori cukup sebanyak 57 responden (57%), komunikasi terapeutik kategori cukup sebanyak 75 responden (75%) dan kepuasan pasien cukup sebanyak 63 responden (63%).

Tabel 2 menunjukkan bahwa efikasi diri tinggi dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 36% sedangkan efikasi diri cukup dengan kepuasan pasien cukup sebanyak 55%. Data tabel 3 menunjukkan komunikasi teapeutik tinggi dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 7% sedangkan komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan pasien cukup sebanyak 65%.

Tabel 2. Hubungan self efficacy terhadap kepuasan pasien (n=100)

Efikasi Diri	Kepuasan Pasien						Total	
	Baik		Cukup		Kurang		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baik	36	36	7	7	0	0	43	43
Cukup	2	2	55	55	0	0	57	57
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0
P value = 0,00 $\alpha = 0,05$								

Tabel 3. Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien (n=100)

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						Total	
	Baik		Cukup		Kurang		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baik	7	7	3	3	0	0	10	10
Cukup	0	0	65	65	10	10	75	75
Kurang	0	0	0	0	15	15	15	15
P value = 0,00 $\alpha = 0,05$								

Pembahasan

Efikasi diri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki efikasi diri moderat (57%), sedangkan 43% berada pada kategori tinggi, dan tidak ada dalam kategori rendah. Temuan ini konsisten dengan literatur terkini bahwa efikasi diri di antara profesional kesehatan sering tersebar di rentang moderat hingga tinggi, tergantung konteks organisasi dan dukungan pendidikan.

Penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi efikasi diri perawat dalam memberikan perawatan pasien dan menemukan bahwa kompetensi komunikasi termasuk di antara faktor-faktor utama yang memengaruhi efikasi diri mereka. Juga, penelitian kuantitatif terbaru tentang self-efficacy dan perilaku kepedulian dalam konteks kesehatan menunjukkan hubungan positif antara efikasi diri subjektif dan tindakan keperawatan yang lebih baik (Nita & Agustika, 2023).

Temuan ini mendukung interpretasi bahwa efikasi diri tidak hanya dipengaruhi oleh atribut pribadi, tetapi juga oleh lingkungan kerja, dukungan institusional, dan pengalaman profesi

(misalnya pelatihan, mentoring). Oleh karena itu, meskipun banyak perawat memiliki efikasi diri moderat, masih ada ruang intervensi untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kapasitas mereka dalam merespons kebutuhan pasien.

Penelitian tambahan (meskipun belum secara langsung pada populasi yang sama) juga menunjukkan bahwa intervensi pendidikan seperti role-playing atau simulasi dapat meningkatkan efikasi diri mahasiswa keperawatan dalam persiapan profesional mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi pengembangan profesional serupa dapat diterapkan pada perawat praktik agar efikasi diri mereka meningkat di lingkungan klinis.

Komunikasi terapeutik

Mayoritas responden menilai komunikasi terapeutik mereka berada pada kategori moderat (75%), sementara 10% mengatakan tinggi, dan 15% rendah. Hal ini menunjukkan bahwa banyak perawat menyadari adanya kelemahan atau keterbatasan dalam praktik komunikasi terapeutik mereka. Dalam literatur terkini, komunikasi

terapeutik diakui sebagai aspek krusial dalam keperawatan.

Penelitian menyebutkan bahwa komunikasi perawat-pasien yang efektif dapat meningkatkan hasil klinis dan kepuasan pasien, tetapi terdapat gap nyata dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik di praktik keseharian (Saprilla, 2018). Lebih lanjut, dalam tinjauan sistematis tentang pengaruh komunikasi berkualitas terhadap outcome pasien, komunikasi verbal dan nonverbal yang efektif dikaitkan dengan peningkatan kepuasan, kualitas pelayanan, dan keterlibatan pasien.

Penelitian lokal pun mendukung temuan ini: studi "*Relationship of nurse therapeutic communication to inpatient satisfaction*" menemukan korelasi positif yang signifikan antara kualitas komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien ($r = 0,68$, $p < 0,001$), dan komunikasi terapeutik menjelaskan sekitar 46% varians kepuasan pasien. Dimensi empati dan mendengarkan aktif menjadi prediktor terkuat dalam penelitian tersebut. Studi intervensi juga menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik (misalnya blended learning) dapat meningkatkan kemampuan komunikatif perawat, yang pada akhirnya diharapkan juga mempengaruhi persepsi pasien. Misalnya, sebuah intervensi menggunakan simulasi dan pembelajaran virtual berhasil meningkatkan kompetensi komunikasi di setting klinis. Dengan demikian, angka moderat pada komunikasi terapeutik dalam penelitian Anda menyiratkan bahwa meskipun perawat sudah memahami pentingnya komunikasi, masih diperlukan peningkatan kapasitas melalui program pembinaan, pelatihan, supervisi, dan praktik reflektif.

Hubungan efikasi diri dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa perawat dengan efikasi diri tinggi cenderung menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi (36%), sedangkan efikasi diri sedang lebih banyak

berkorelasi dengan kepuasan sedang (55%). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efikasi diri seorang perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirawatnya. Efikasi diri menggambarkan keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melaksanakan tugas dan mengatasi hambatan dalam situasi tertentu (Nita & Agustika, 2023).

Dalam konteks keperawatan, perawat dengan efikasi diri tinggi memiliki rasa percaya diri yang lebih besar dalam memberikan asuhan keperawatan, berani mengambil keputusan klinis, serta mampu menampilkan empati dan perhatian yang lebih baik terhadap pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa efikasi diri perawat berperan penting dalam kualitas perawatan, terutama pada pasien dengan kebutuhan kompleks.

Perawat dengan efikasi diri tinggi lebih tenang menghadapi situasi sulit, memiliki kemampuan manajemen stres yang baik, dan lebih adaptif terhadap kebutuhan pasien (Aria, M., & Atik, I., 2018). Dengan demikian menemukan bahwa efikasi diri berkorelasi positif dengan kinerja perawat dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, di mana perawat yang yakin akan kemampuannya cenderung memberikan pelayanan yang lebih empatik dan responsif. Penelitian juga mengonfirmasi bahwa efikasi diri menjadi salah satu prediktor signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam konteks keperawatan rawat inap. Keyakinan diri yang tinggi mendorong perawat untuk memberikan komunikasi yang efektif, cepat merespons kebutuhan pasien, serta menjaga kualitas interaksi interpersonal yang menyenangkan (Nurafiyati et al., 2024).

Selain efikasi diri, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien ($p = 0,0005$). Responden dengan komunikasi terapeutik tinggi lebih banyak menghasilkan kepuasan pasien tinggi (7%), sedangkan komunikasi sedang berkaitan dengan kepuasan sedang (65%). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif

merupakan salah satu penentu utama kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan proses interpersonal yang dirancang untuk mendukung pasien secara emosional, meningkatkan kepercayaan diri, dan membantu mereka memahami kondisi serta perawatannya (Sudarsih et al., 2025).

Dalam praktik keperawatan, komunikasi terapeutik tidak hanya bersifat verbal tetapi juga mencakup sikap, empati, ekspresi wajah, dan kemampuan mendengarkan aktif. Temuan ini diperkuat yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki korelasi signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,72$, $p < 0,001$). Pasien yang merasa didengarkan, dihargai, dan diberikan penjelasan secara terbuka melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan keperawatan (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024).

Dimensi komunikasi terapeutik seperti empati, dukungan emosional, dan kejelasan informasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan perhatian dan kehangatan cenderung memiliki persepsi positif terhadap mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan. Komunikasi praktisi-pasien yang efektif meningkatkan kepuasan melalui mediasi rasa percaya dan keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan.

Komunikasi terapeutik juga berkontribusi terhadap rasa aman psikologis pasien, terutama dalam situasi perawatan intensif atau kronis. Dengan demikian, komunikasi terapeutik yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat hubungan terapeutik yang menjadi dasar praktik keperawatan. Pasien yang merasa diperhatikan dan dipahami lebih mungkin berpartisipasi aktif dalam proses penyembuhan, mengikuti instruksi medis dengan baik, dan memiliki persepsi positif terhadap profesionalisme perawat (Sudarsih et al., 2025).

Kedua variabel ini efikasi diri dan komunikasi terapeutik saling berkaitan dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perawat yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung mampu berkomunikasi lebih efektif karena memiliki kepercayaan diri, kontrol emosi yang baik, dan kemampuan untuk memberikan dukungan psikologis kepada pasien. Sebaliknya, komunikasi terapeutik yang efektif juga dapat memperkuat efikasi diri karena pengalaman positif dalam berinteraksi dengan pasien meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi profesional perawat.

Efikasi diri dan keterampilan komunikasi memiliki hubungan dua arah yang signifikan dalam mempengaruhi kualitas interaksi keperawatan. Intervensi pelatihan yang mengombinasikan peningkatan efikasi diri dan komunikasi terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 25% (Nita & Agustika, 2023). Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan keduanya harus dilakukan secara simultan. Pelatihan komunikasi terapeutik berbasis refleksi dan simulasi klinik, yang disertai dengan program penguatan efikasi diri melalui mentoring dan coaching, dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang berorientasi pada pasien.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa efikasi diri dan komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perawat yang yakin terhadap kemampuannya serta mampu berkomunikasi dengan empatik, terbuka, dan suportif akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi pasien. Kedua variabel ini saling melengkapi dan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi, humanistik, dan berpusat pada pasien (*patient-centered care*).

Referensi

- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha.
- Bernales-Turpo, D., Quispe-Velasquez, R., Flores-Ticona, D., Saintila, J., Ruiz Mamani, P. G., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, M., & Morales-García, W. C. (2022). Burnout, Professional Self-Efficacy, and Life Satisfaction as Predictors of Job Performance in Health Care Workers: The Mediating Role of Work Engagement. *Journal of Primary Care and Community Health*, 13. <https://doi.org/10.1177/21501319221101845>
- Christman, E., & Ernstmeyer, K. (2022). Nursing: Mental Health and Community Concepts.
- Danaher, T. S., Berry, L. L., Howard, C., Moore, S. G., & Attai, D. J. (2023). Improving How Clinicians Communicate With Patients: An Integrative Review and Framework. *Journal of Service Research*, 26(4), 493–510. <https://doi.org/10.1177/10946705231190018>
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 217–224. <https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.306>
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Gul, S., Saddique, H., & Jabeen, R. (2024). Knowledge, Attitude and Practice of Nurses Regarding Therapeutic Communication at Tertiary Care Hospital. *Journal of Health and Rehabilitation Research*, 4(2), 144–148. <https://doi.org/10.61919/jhrr.v4i2.723>
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727–735. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.796>
- Kwamea, A., & Petruckab, P. M. (2020). Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in subSaharan Africa: A scoping review. *International Journal of Africa Nursing Sciences*.
- Mondal, N., Latif, Md. A., Khaleda Akter, M., Ara, Mst. A., & Khatun, Most. M. (2023). Therapeutic Relationship between Nurses and Patients in a Tertiary Level Hospital, Bangladesh. *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*, 03(09), 1802–1808. <https://doi.org/10.47191/ijmscrs/v3-i9-02>
- Ni Gusti Ayu Made Aprillia Adwinayanti* 1, Made Oka Ari Kamayani 1, Desak Made Widyanthari 1, N. P. E. D. Y. 1. (1980). HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA. 13(April 2025), 129–136.
- Nita, N. K. A. A., & Agustika, G. G. N. S. (2023). Efikasi Diri dan Regulasi Diri Berpengaruh terhadap Motivasi Belajar pada Siswa. *Jurnal Mimbar PGSD Undiksha, Pendidikan Dasar, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia*, 11(2614–4735), 81–90.
- Notoatmodjo. (2019). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta.
- Novalia, et al. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), 49–61. <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Nurafiyati, E., Winangsih, R., & Kurniawati, N. K. (2024). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Praktik Mandiri Bidan. *Nutrix Journal*, 8(2), 179. <https://doi.org/10.37771/nj.v8i2.1142>
- Nursalam. (2020a). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (5th ed.). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020b). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Salemba Medika., Ed.; 5th ed).
- Pavlova, S. (2024). Therapeutic Communication in Clinical Practice. *Journal of IMAB - Annual Proceeding (Scientific Papers)*, 30(2), 5509–5512. <https://doi.org/10.5272/jimab.2024302.5509>
- Pladdys, J. (2024). Mitigating Workplace Burnout Through Transformational Leadership and Employee Participation in Recovery Experiences. *HCA Healthcare Journal of Medicine*, 5(3), 215v–2223.
- Sapriilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Sudarsih, S., Santoso, W., & Taquiuddin, M. H. (2025). Implementasi Komunikasi Terapeutik Antara Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap. 7(2), 71–79. <https://doi.org/10.53399/knj.v7i2.paperID>
- Suhamdani, H., Wiguna, R., Hardiansah, Y., Husen, L., & Apriani, L. (2020). Tingkat Lkecemasan 3. *Bali Media Jurnal*, 7(2), 70–78.
- Zainaro, M.A. and Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien', *Holistik Jurnal Kesehatan. Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194.