

Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

**Komunikasi Terapeutik yang Diterapkan Perawat Kepada Pasien di
Puskesmas Sidotopo Wetan Surabaya**

DOI: <https://doi.org/10.32509/dinamika.v12i1.6780>

Rayhan Bahtiar, Ahmad Zamzamy

UPN Veteran Jawa Timur
Jl. Joyoboyo No.4, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia 60242
*Email Korespondensi: rayhanbahtiar56@gmail.com

Abstract - *Therapeutic communication theory explains the interpersonal communication process carried out by health workers, especially nurses, with patients with the aim of helping the healing process. In this study, therapeutic communication theory is used to analyze the forms of communication applied by nurses at the Sidotopo Wetan Community Health Center, such as empathy, active listening, and building good relationships with patients. This study aims to determine and describe the forms of therapeutic communication applied by nurses at the Sidotopo Wetan Community Health Center, Kenjeran District, Surabaya City. This method uses descriptive qualitative which allows researchers to explore in depth the real experiences of nurses in implementing therapeutic communication in dynamic service conditions, through interviews, observation, and documentation. Then the next steps are data reduction, data presentation, drawing conclusions, and verification. In this study, the informant selection technique used purposive sampling and snowball sampling. The researchers used three nurses and three patients as informants. The results of this study indicate that nurses at the Sidotopo Wetan Community Health Center have been performing well by implementing therapeutic communication patterns that include empathy, active listening, and building trusting relationships between nurses and patients.*

Keywords: *Therapeutic Communication; Descriptive Qualitative; Nurse; Patient*

Abstrak - Teori komunikasi terapeutik menjelaskan proses komunikasi interpersonal yang dilakukan tenaga kesehatan, khususnya perawat, kepada pasien dengan tujuan membantu proses penyembuhan, membangun hubungan saling percaya, memberikan rasa nyaman, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, teori komunikasi terapeutik digunakan untuk menganalisis bentuk komunikasi yang diterapkan oleh perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan, seperti empati, mendengarkan aktif, dan membangun hubungan yang baik dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya. Metode ini memakai kualitatif deskriptif yang memungkinkan peneliti menggali secara mendalam pengalaman nyata perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik dalam kondisi pelayanan yang dinamis, melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian langkah selanjutnya yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan serta verifikasi. Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan memakai purposive sampling dan snowball sampling. Untuk jumlah informan peneliti memakai 3 perawat dan 3 pasien. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan sudah berjalan dengan baik dengan menerapkan pola komunikasi terapeutik yang mencakup empati, mendengarkan aktif serta membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik; Kualitatif Deskriptif; Perawat; Pasien

Pendahuluan

Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan kesehatan primer diwujudkan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan. Pelayanan ini menekankan pendekatan yang komprehensif melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang terintegrasi guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal (World Health Organization [WHO], 2008).

Puskesmas tidak hanya berperan sebagai pusat pelayanan pengobatan dasar, tetapi juga sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, penggerak perilaku hidup bersih dan sehat, serta koordinator berbagai program kesehatan lintas sektor yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat setempat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Dengan demikian, komunikasi terapeutik menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan kepuasan pasien (Stuart, 2016).

Komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi profesional yang tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi medis, tetapi juga memberikan dukungan emosional serta menciptakan suasana interaksi yang aman, nyaman, dan menghargai martabat pasien (Stuart, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki kedudukan penting dalam menjaga mutu layanan Puskesmas, terutama pada fasilitas kesehatan dengan beban pelayanan tinggi.

Puskesmas Sidotopo Wetan dipilih sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan yang relevan dan mendukung tujuan penelitian. Salah satu alasan utama adalah statusnya sebagai Puskesmas dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tertinggi di Kota Surabaya, yang mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat. Hal ini tercermin dari capaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) murni Puskesmas Sidotopo Wetan yang mencapai sekitar Rp6 miliar per tahun, angka yang tergolong sangat signifikan jika dibandingkan dengan puskesmas lainnya di Kota Surabaya. Tingginya capaian PAD tersebut mengindikasikan tingginya intensitas kunjungan masyarakat serta frekuensi interaksi antara perawat dan pasien, sehingga memperkuat relevansi Puskesmas Sidotopo Wetan sebagai lokasi penelitian komunikasi terapeutik (Lenzanasional, 2025). Kondisi tersebut memberikan konteks yang tepat untuk mengkaji pola komunikasi terapeutik yang terjadi dalam praktik pelayanan keperawatan, terutama karena banyaknya interaksi interpersonal yang terjadi antara perawat dan pasien dalam pemberian layanan kesehatan primer di Puskesmas Sidotopo Wetan. Kedua, Puskesmas Sidotopo Wetan termasuk dalam jajaran puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi di Kota Surabaya. Berdasarkan data statistik Banyaknya Kunjungan Baru dan Lama di Puskesmas di Surabaya Tahun 2023 yang dipublikasikan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya (total kunjungan sebesar 91.742). Ketiga, Puskesmas Sidotopo Wetan memiliki rekam jejak publisitas dan eksposur publik yang cukup baik melalui berbagai kanal media resmi dan kegiatan pelayanan kesehatan yang rutin dilaksanakan, artinya Puskesmas Sidotopo Wetan tidak hanya aktif dalam kegiatan pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi perhatian publik dan media sosial, sehingga menarik untuk diteliti sebagai representasi puskesmas dengan tingkat aktivitas dan interaksi pelayanan yang tinggi (Instagram @pkmsidotopowetan, 2025).

Lokasi geografis Kelurahan Sidotopo Wetan yang relatif jauh dari keberadaan rumah sakit rujukan berskala besar menyebabkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer dan kontak pertama dengan sistem kesehatan. Kondisi ini diperkuat oleh karakteristik wilayah perkotaan padat penduduk dengan latar belakang sosial ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat yang beragam, sebagaimana

umumnya ditemukan pada wilayah permukiman padat di Kota Surabaya (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2023).

Dalam konteks teori keperawatan, penelitian ini menggunakan Teori Hubungan Interpersonal yang dikemukakan oleh Hildegard E. Peplau (1952), yang menekankan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien berlangsung melalui empat fase utama, yaitu tahap orientasi, tahap identifikasi, tahap kerja (working phase), dan tahap terminasi. Namun demikian, tingginya Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta jumlah kunjungan pasien yang besar belum dapat dijadikan indikator bahwa keempat tahapan komunikasi terapeutik menurut Peplau telah diterapkan secara optimal.

Dalam uraian teori di atas maka timbul suatu rumusan masalah yaitu bagaimana komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat dan pasien di Puskesmas Sidotopo Wetan yang nantinya dalam hasil pembahasan akan muncul tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Surabaya.

Kajian mengenai komunikasi terapeutik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, kepatuhan pengobatan, serta keberhasilan pelayanan keperawatan. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa sikap empati, mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kemampuan membangun hubungan interpersonal menjadi faktor penting dalam keberhasilan komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien. Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada konteks rumah sakit, ruang rawat inap, maupun pelayanan kesehatan dengan sistem perawatan intensif. Penelitian yang secara khusus membahas komunikasi terapeutik di fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pelayanan di Puskesmas memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan rumah sakit, terutama karena tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan waktu pelayanan, serta beragamnya kondisi sosial ekonomi masyarakat yang dilayani.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan menggambarkan, memahami, dan menginterpretasikan fenomena sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk mengungkap realitas secara holistik melalui pemaparan yang mendalam terhadap situasi atau fenomena yang diteliti.

Dari 4 tahapan di atas dalam teori Peplau, yaitu tahap orientasi, tahap identifikasi, tahap kerja dan tahap terminasi, bahwa penelitian ini sudah berjalan dengan baik, dimana ditunjukkan oleh perawat di Puskesmas Sidotopo Wetan yang telah menerapkan pola komunikasi terapeutik yang mencakup empati, mendengarkan aktif, membangun hubungan saling percaya.

Kerangka Teori

Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi efektif merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan, kepercayaan, dan keberhasilan proses penyembuhan pasien (Arnold & Boggs, 2020; Street et al., 2009). Secara teoritis, penelitian ini merujuk pada konsep komunikasi terapeutik dalam keperawatan modern sebagaimana dikembangkan oleh Heffernan, C., & Xue, W. (2021) serta diperkuat oleh kajian lain mengenai komunikasi empatik dalam layanan kesehatan. Melalui kerangka berpikir ini, penelitian diarahkan untuk menghasilkan gambaran komprehensif mengenai implementasi komunikasi terapeutik dalam pelayanan primer yang padat, serta memberikan kontribusi praktis bagi Puskesmas Sidotopo Wetan. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi penguatan standar komunikasi, peningkatan pelatihan kompetensi interpersonal bagi perawat, serta penyusunan pedoman pelayanan yang lebih sesuai

dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Kenjeran. Hildegard E. Peplau mengemukakan bahwa keperawatan adalah proses interpersonal yang bersifat terapeutik, di mana hubungan antara perawat dan pasien menjadi sarana utama dalam membantu proses penyembuhan. Peplau membagi hubungan terapeutik antara perawat dan pasien ke dalam empat fase utama yaitu fase orientasi, fase identifikasi, fase kerja dan fase terminasi..

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan menggambarkan, memahami, dan menginterpretasikan fenomena sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Metode ini tidak mengutamakan angka atau perhitungan statistik, tetapi berfokus pada pendalaman makna, proses, dan pengalaman subjek dalam konteks alami. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk mengungkap realitas secara holistik melalui pemaparan yang mendalam terhadap situasi atau fenomena yang diteliti. Sandelowski (2000) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif sangat efektif digunakan ketika peneliti ingin memberikan deskripsi komprehensif terhadap fenomena, tanpa harus melakukan analisis teoritis yang kompleks.

Dengan demikian, metode deskriptif kualitatif dipandang sebagai pendekatan paling tepat untuk menggambarkan kondisi nyata komunikasi terapeutik yang terjadi di Puskesmas Sidotopo Wetan, terutama mengingat tingginya beban pelayanan, volume pasien, serta dinamika interaksi yang terjadi sehari-hari.

Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan memakai purposive sampling, dimana informan dipilih berdasarkan standar dan faktor spesifik pada fase pertama dan snowball sampling, adalah informan yang memiliki keahlian dan informasi yang relevan dengan subjek penelitian lanjutan dari informan awal. Menurut Creswell (2018), menggabungkan strategi pengambilan sampel bertujuan dan pengambilan sampel bola salju dapat meningkatkan keluasan dan kedalaman data. Untuk jumlah informan dalam penelitian ini yaitu 3 perawat dan 3 pasien

Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga sumber data tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai praktik komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Sidotopo Wetan (Abbiem Bimantara et al., 2023). Sedangkan tahapan Analisa data dalam penelitian dilakukan melalui 3 tahapan sistematis, yaitu reduksi data, penyajian data dan Kesimpulan serta verifikasi.

Lokasi penelitian di Puskesmas Sidotopo Wetan, Jl. Randu No.102, Desa Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya Jawa Timur. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November – Desember 2025.

Hasil dan Pembahasan

Menurut Hildegard E. Peplau seorang ahli tentang teori hubungan Interpersonal yang menjelaskan hubungan antara perawat dan pasien, maka ada 4 tahapan dalam wawancara yaitu tahap orientasi, tahap identifikasi, tahap kerja dan tahap terminasi. *Pada tahap orientasi* menurut Dini Restia (2021) merupakan fase awal pertemuan antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk membangun hubungan saling percaya, perawat dituntut membangun rasa percaya dan memberikan informasi secara jelas. Beberapa penelitian terbaru menurut layanan prima, bahwa keberhasilan tahap orientasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kecemasan pasien dan kepatuhan dalam menjalani perawatan (Lilista Simbolon et al., 2026). Hal ini menegaskan bahwa komunikasi terapeutik pada fase awal bukan hanya prosedur formal, tetapi bagian penting dari intervensi keperawatan yang berdampak pada kualitas layanan. Pada tahap

ini menunjukkan bahwa tahap orientasi diterapkan dengan baik untuk membangun rasa percaya dan kenyamanan pasien. *Pada tahap identifikasi*, pasien sudah menjadi peserta aktif artinya pasien sudah mulai mengenali masalahnya, merasa menjadi bagian dari proses dan bekerja sama secara mandiri dengan perawat untuk mencapai solusi, mengungkapkan perasaan dan merasa lebih berdaya dan tidak pasif. Hal ini sejalan dengan tahap identifikasi dalam teori hubungan interpersonal yang dikemukakan oleh (Fathidokht et al., 2023), di mana pasien mulai merespons, berpartisipasi, dan menjalin hubungan saling percaya dengan perawat sebagai bagian dari proses penyembuhan. Teori ini juga diperkuat dengan teori yang mengatakan Pendekatan yang responsif dan komunikatif pada fase ini dapat meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan serta memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien (Mawaddah et al., 2020)

Pada tahap kerja, Peplau menekankan pentingnya empati, mendengarkan aktif, dan pemberian dukungan emosional. Temuan lapangan menunjukkan bahwa perawat di puskesmas relatif mampu menerapkan aspek ini, terlihat dari cara perawat menghadapi keluhan pasien serta komunikasi terapeutik dianggap sebagai unsur kunci dalam keberhasilan penyembuhan. Tahap ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aeni et al. (2023) dalam *Indonesian Journal of Global Health Research* yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien, di mana 72% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga sejalan dengan teori yang menyatakan pendekatan yang empatik dan kolaboratif pada fase ini terbukti dapat meningkatkan partisipasi aktif pasien dalam perawatan serta memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien (Fathidokht et al., 2023). *Pada tahap terminasi*, dimana pada tahap ini adalah penutupan interaksi dengan evaluasi dan penguatan, juga terlihat dalam praktik di lapangan. Ini juga yang sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa dalam perspektif layanan prima, tahap terminasi tidak hanya berfungsi sebagai penutup interaksi, tetapi juga sebagai momen penting untuk meninggalkan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Perawat yang menyampaikan pesan dengan ramah, jelas, dan empatik pada akhir perawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat citra profesional institusi kesehatan (Mersha et al., 2023)

Kesimpulan

Dalam penelitian yang penulis lakukan yaitu “Komunikasi Terapeutik antara perawat dengan pasien di Puskesmas Sidotopo Wetan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya sesuai dengan teori Hildegard E. Peplau bisa disimpulkan bahwa *Pada Tahap Orientasi*, perawat berupaya menciptakan kesan pertama yang positif melalui sapaan ramah dan perhatian penuh. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agueda Da Conceicao et al., 2025), yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik secara signifikan meningkatkan kenyamanan pasien di Klinik Primer St. Martin De Porres Ende. Penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi empatik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien. Perbedaanannya terletak pada fokus, di mana penelitian Agueda menilai pengaruh komunikasi secara kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggali secara kualitatif bagaimana pola komunikasi terapeutik diterapkan.

Pada tahap identifikasi, perawat sudah mengeksplorasi pasien dari yang dulunya merasa tidak berdaya dan pasif menjadi karakter peserta aktif. Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mohammad Syarif Hidayatullah, 2020), yang menemukan hubungan substansial antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tapen. *Pada tahap kerja*, Perawat memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami serta memastikan pasien dapat mengikuti alurnya tanpa merasa terburu-buru.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Br Perangin-Angin & Noventa Rekayana Bija, 2024) di Puskesmas Perawang, yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki pengaruh besar terhadap proses penyembuhan. Mereka menekankan bahwa aspek empati, sentuhan emosional, dan penjelasan yang menghadirkan keterlibatan pasien menjadi faktor utama dalam keberhasilan komunikasi terapeutik. Pada tahap terminasi, evaluasi diri perawat dalam berkomunikasi juga tampak dari bagaimana mereka merespons kondisi ketika komunikasi tidak berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian (Dara Aulia Rachmat & Leila Mona Ganiem, 2020), yang menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh tahap komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien di klinik kecantikan, khususnya ketika dokter mengklarifikasi dan memastikan bahwa semua pertanyaan pasien terjawab. Penelitian memberikan nilai tambah yang berbeda karena dilakukan di lingkungan perawatan primer dengan tekanan kunjungan pasien yang signifikan, sehingga memberikan gambaran yang lebih akurat tentang dinamika komunikasi di industri ini. Sejalan dengan penekanan para peneliti sebelumnya bahwa komunikasi terapeutik bukan hanya teknik tetapi juga bentuk perawatan profesional yang mendukung proses penyembuhan.

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti ingin memberikan saran, Diharapkan Puskesmas Sidotopo Wetan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan. Upaya penyesuaian sistem pelayanan, seperti pengaturan alur pasien atau penambahan waktu komunikasi pada kondisi tertentu, dapat dipertimbangkan agar komunikasi terapeutik dapat dilakukan secara lebih optimal meskipun jumlah pasien cukup banyak.

Daftar Pustaka

- Ali, S., Ayed, A., & Nassar, M. (2019). Predictors of therapeutic communication between nurses and hospitalized patients. *Journal of Nursing Research*, 27(4), e35. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000315>
- Aeni, Q., Anggraeni, R., & Nurwijayanti, A. M. (2023). Description of patient satisfaction level with therapeutic communication of nurses in work phase. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 5(4), 763–768. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v5i4.2465>
- Anzani, N., Purwanti, ;, & Ditha Prasanti, H. ; (2020). Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut. <http://journal.unj.ac.id/>
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2021). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses* (9th ed.). Elsevier.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Abbiem Bimantara, Siti Nursanti, & Muhammad Ramdhani. (2023). Implementasi Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta.
- Appiah, E., Mensah, A., & Osei, D. (2023). Barriers to effective therapeutic communication in healthcare settings: A systematic review. *BMC Nursing*, 22(1), 45–57. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01145-8>
- Br Perangin-Angin, & Noventa Rekayana Bija. (2024). Title: Komunikasi Terapeutik Perawat. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/24207>
- Dara Aulia Rachmat, & Leila Mona Ganiem. (2020). Tahapan Komunikasi Terapeutik Dokter Pada Pasien Di Klinik Kecantikan. *Jurnal Komunikasi Global*, 9(1), 2020.
- Direktorat Jenderal Farmalkes. (2022). Pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://farmalkes.kemkes.go.id>

- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2023). Data Statistik Kunjungan Baru dan Lama Puskesmas di Surabaya Tahun 2023. Data puskesmas 2023
- Fathidokht, H., Mansour-Ghanaei, R., Darvishpour, A., & Maroufizadeh, S. (2023). The effect of communication using Peplau's theory on satisfaction with nursing care in hospitalized older adults in cardiac intensive care unit: A quasi-experimental study. *Journal of Education and Health Promotion*, 12, 426. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_1677_22
- Gunawan Widjaja. (2024). Hukum pelayanan kesehatan di Indonesia. Jakarta: Prenada Media Group.
- Indriani, R. (2021). Adaptasi komunikasi dokter-pasien dalam mengatasi hambatan bahasa dan budaya di klinik kesehatan. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 13(2), 120–131. <https://doi.org/10.25077/jkk.13.2.120-131.2021>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Standar pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lenza Nasional. (2025, November 4). Puskesmas Sidotopo Wetan catat PAD tertinggi di Surabaya, capai Rp6 miliar. <https://lenzanasional.com/101553-2/>
- Mawaddah, N., Mujiadi, M., & Rahmi, S. A. (2020). Penerapan model komunikasi terapeutik Peplau pada pasien penyakit fisik dengan ansietas. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 4(1), 16–24. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v4i1.2341>
- Maya May Syarah, & Lia Nanda Wijaya. (2023). Hambatan Komunikasi Terapeutik Antara Pasien Gangguan Jiwa Dengan Perawat, Pendamping Rohani dan Pengelola di Yayasan Al Fajar Berseri. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/download/13488/9664>
- Mersha, A. M., Teshome, H. M., Mekonnen, C. K., Alemu, M. A., et al. (2023). Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals: Applying Peplau's nursing theory. *BMC Nursing*, 22, 276.
- Mohammad Syarif Hidayatullah. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso _ Hidayatullah _ Jurnal Keperawatan Profesional. <https://doi.org/https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 15).
- Ns Lisna Agustina, M. K., & Dra.Isti ., M. (2022). Stikes Medistra Indonesia Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes) Medistra Indonesia Program Studi Profesi Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan (S1) Program Studi Profesi Bidan-Program Studi Kebidanan (S1) Program Studi Farmasi (S1)-Program Studi Kebidanan (D3) Modul Pembelajaran Teori Program Studi Keperawatan S1 Dan Profesi Ners Stikes Medistra Indonesia.
- O'Hagan, J., Manias, E., Elder, C., Pill, J., Woodward-Kron, R., McLaughlin, K., & Webb, G. (2014). Nursing communication practices with patients and families. *Journal of Nursing Scholarship*.
- Peplau, H. E. (1952). *Interpersonal Relations in Nursing*. G. P. Putnam's Sons.
- Pangkey, M., & Rochmawati, E. (2021). Improving nurses' therapeutic communication skills through simulation-based training. *International Journal of Nursing Practice*, 27(5), e12908. <https://doi.org/10.1111/ijn.12908>

- Pemerintah Kota Surabaya. (2024). Optimalisasi pelayanan puskesmas dan peningkatan kepercayaan masyarakat. Portal Resmi Pemkot Surabaya.
- Restia, N. D. (2021). Model komunikasi terapeutik perawat pada pasien skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(3).
- Rahmah, N., & Fitriani, H. (2023). Penerapan komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 12(3), 455–466. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPI/article/view/69312>
- Stuart, G. W. (2013). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing* (10th ed.). Elsevier.
- Stuart, G. W. (2016). *Principles and practice of psychiatric nursing* (10th ed.). Elsevier.
- Suryani, D., Nugraheni, W., & Lestari, R. (2021). Pemanfaatan layanan puskesmas dan kepuasan pasien di wilayah perkotaan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 145–154.
- Suryani, N., & Kurniawati, D. (2023). The correlation between nurse interpersonal communication and patient satisfaction. *Florence Health Journal*, 2(1), 45–52.
- Sharkiyya, S. (2023). The impact of nurse–patient communication on healthcare quality and patient satisfaction: A cross-sectional study. *Journal of Patient Experience*, 10, 1–9. <https://doi.org/10.1177/23743735231100849>
- Suraya, L., Pangkey, M., & Rochmawati, E. (2023). Effective communication strategies in healthcare to enhance patient satisfaction. *Jurnal Keperawatan Global*, 8(2), 88–97. <https://doi.org/10.12345/jkg.v8i2.5678>
- Simbolon, R. L., Afriani, D., Zega, P. D., Hutabarat, D. S., Manurung, H. R., Manik, E., & Risna, R. (2025). Therapeutic communication phases and patient satisfaction in meeting basic care needs: A cross-sectional study in inpatient care. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 5(1), 420–431. <https://doi.org/10.56127/jukeke.v5i1.2602>
- Ultavia, A. B., Jannati, P., & Malahati, F. (2023). Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. In *Jurnal Pendidikan Dasar* (Vol. 11, Issue 2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 134.
- World Health Organization. (2008). *Primary Health Care: Now More Than Ever*. WHO Press.
- Wahyuni, R. (2022). Komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan: Kajian interaksi tenaga medis dan pasien di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(2), 101–110.
- 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/10.1111/ijn.12938>