

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Nisa Nur Fauziah¹, Uu Sunarya*², Burdahyat³, Seni Maulida Fitaloka⁴

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sebelas April

^{2,3,4} Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sebelas April

Article Info

Riwayat artikel:

Diterima, 12 April 2024

Direvisi, 20 Mei 2024

Disetujui, 20 Mei 2024

Kata kunci:

Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik

Pasien

Perawat

ABSTRAK

Kepuasan klien merupakan indikator utama dari standar fasilitas kesehatan dan menjadi ukuran mutu pelayanan. Kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan mengenai evaluasi *disconfirmation* yang diharapkan dari persepsi awal terhadap kinerja dirasakan. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu perawat mencapai hubungan baik dengan pasien dan membantu pasien memahami tujuan dari tindakan keperawatan yang dilakukan. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui hubungan komunikasi terapeutik efektif dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah total pasien yang dirawat di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang sebanyak 42 orang. Analisis data penelitian ini menggunakan *Spearman Rank*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik baik sebanyak 90,5% dan pasien yang merasa puas sebanyak 95,2%. Berdasarkan hasil analisis data dengan uji korelasi *spearman rank* diperoleh nilai *p-value* 0,002 ($p < 0,05$) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Penulis menyarankan kepada perawat untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepada rumah sakit agar dapat mempertahankan kualitas dari sumber daya manusia bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan.



Copyright © 2024 JIKSA. All rights reserved.

Korespondensi:

Uu Sunarya,
Program Studi Ilmu Keperawatan,
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sebelas April,
Jalan Cipadung No 54 Kotakaler Sumedang.
Email: uusunarya@unsap.ac.id

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi (RI, 2022). Kualitas pelayanan rumah sakit tergantung pada profesionalitas dari pemberi layanan, efektivitas pelayanan dan kepuasan kerja. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien, ada beberapa faktor yang menyebabkan pasien merasa tidak puas dalam bentuk pelayanan terutama di ruang rawat inap di antaranya terhadap sikap perawat yang kurang ramah serta komunikasi perawat yang kurang efektif (Rusmianingsih, 2022).

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu keberhasilan pada pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kesehatan. Kepuasan klien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan

menjadi suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan dengan jasa yang kita berikan maka mereka akan menyebarkan *positive word-of-mouth* kepada orang lain (Mu'ah, 2021).

Kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan mengenai evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang diharapkan dari persepsi awal terhadap kinerja aktual yang dirasakan. Jika seorang pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan menunjukkan sikap tidak patuh terhadap prosedur keperawatan. Maka kepuasan pasien sudah seharusnya menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk dapat mematuhi setiap prosedur keperawatan guna untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal (Rustono, 2019).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, yang mempunyai tujuan, serta dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Putri, 2020). Komunikasi terapeutik terjadi dengan tujuan menolong pasien yang dilakukan oleh perawat berdasarkan perasaan dan emosi. Komunikasi terapeutik diaplikasikan oleh perawat dalam berinteraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan jika tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang nantinya akan berdampak pada ketidakpuasan pasien (Basri, 2018).

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal, diawali dengan saling pengertian antara perawat dan klien. Masalah mendasar dari komunikasi ini adalah adanya kebutuhan timbal balik antara perawat dan klien, sehingga dapat digolongkan sebagai komunikasi personal antara perawat dan klien, perawat membantu dan klien menerima bantuan (Dewa Ayu Hendrawathy Putri, 2020). Komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasien akan menciptakan hubungan saling menghargai antara perawat dengan pasien, dan adanya keterbukaan dari pasien tentang apa yang mereka rasakan, sehingga akan mempermudah perawat memutuskan tindakan keperawatan. Maka dapat menciptakan derajat kesehatan yang optimal (Dora, 2019).

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu pasien mencapai hubungan baik antara perawat dan pasien serta membantu pasien dalam memahami tujuan dari tindakan keperawatan yang dilakukan. Komunikasi terapeutik merupakan sebuah interaksi interpersonal antara perawat dan pasien, selama berinteraksi langsung perawat fokus pada kebutuhan pasien untuk meningkatkan pertukaran informasi yang efektif.

Menurut (Dora, 2019) yang melakukan penelitian berjudul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman, dengan hasil penelitian yaitu komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan keterampilan perawat dalam berkomunikasi terapeutik yang tidak efektif. Pasien yang merasa tidak puas sebanyak 80% dan yang merasa puas sebanyak 20%. Sedangkan yang berkomunikasi terapeutiknya efektif, pasien yang merasa tidak puas sebanyak 10%, dan yang merasa puas sebanyak 90%. Kesimpulannya bahwa pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman, 56,7% menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan berupa wawancara pada delapan orang pasien yang dilakukan pada tanggal 31 Maret s/d 1 April 2023 di RSUD Kabupaten Sumedang di ruang Sakura dan Cempaka didapatkan hasil tiga orang pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan lima orang pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan, karna pasien merasa ada beberapa perawat yang kurang ramah dan ada beberapa perawat yang kurang mengkomunikasikan dengan jelas tindakan keperawatan yang dilakukan, Misalnya dalam memberikan tindakan keperawatan ada pasien yang mengatakan perawat tidak senyum dan tidak memberi tahu tindakan apa yang diberikan pada klien dan apa tujuan tindakan tersebut. Dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut terkait "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023".

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. penelitian ini dilakukan di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang pada bulan Mei 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang. Sampel dalam penelitian ini adalah total pasien yang dirawat di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang sebanyak 42 orang. Instrumen penelitian pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mengukur komunikasi terapeutik perawat, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner baku yang telah diuji validitas dan reliabilitas oleh Lilis Jaharotun Chotimah dengan 15 pertanyaan dengan 5 pertanyaan mengenai tahap orientasi, 5 tentang tahap kerja dan 5 tentang tahap terminasi. Untuk mengukur kepuasan pasien kuesioner yang digunakan adalah kuesioner baku yang telah diuji validitas dan reliabilitas oleh Lilis Jaharotun Chotimah dengan jumlah 15 pertanyaan dimana 3 pertanyaan tentang kenyataan, 3 tentang keandalan, 3 tentang responsiveness, 3 tentang jaminan dan 3 tentang empati. Analisis data penelitian ini meliputi analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *Spearman Rank*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. HASIL

A. Analisis Univariat

1) Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	38	90,5
Cukup	4	9,5
Total	42	100

Berdasarkan hasil analisa dari table 1 di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yang paling banyak yaitu kategori baik sebanyak 90,5%.

2) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	40	95,2
Cukup Puas	2	4,8
Total	42	100

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yang paling banyak yaitu kategori puas sebanyak 95,2%.

B. Analisis Bivariat

1) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3

Analisa Hubungan dan Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Cukup puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Cukup	2	4,8	2	4,8	4	9,5	0,002
Baik	0	0	38	90,5	38	90,5	
Total	2	4,8	40	95,2	42	100	

Berdasarkan table 3 mengenai tabulasi silang antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, didapatkan hasil baik sebanyak 90,5%. Hasil uji statistik *Spearman Rank* diperoleh *p-value* 0,002 ($p < 0,05$) sehingga menghasilkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023.

3.2. PEMBAHASAN

A. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu klien mencapai hubungan yang baik antara perawat dan klien serta membantu klien untuk memahami tujuan dari tindakan keperawatan yang dilakukan. Komunikasi juga dapat membantu perawat dalam mengatasi masalah yang sedang klien alami. Komunikasi terapeutik efektif perawat berpengaruh besar terhadap nama baik dari suatu institusi. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik akan memudahkan dalam membina hubungan yang saling percaya dan juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, serta dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan, sehingga meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan (Mechi Silvia Dora, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian ini komunikasi terapeutik perawat di ruang Sakura dan Cempaka 90,5% mayoritas dalam kategori baik, yang artinya responden sudah mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dari perawat, menggali keadaan ataupun keluhan pasien, menjelaskan setiap tindakan apapun yang dilakukan pada pasien, dan selalu berpamitan kepada pasien ketika perawat meninggalkan ruangan. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Iskandar Markus Sembiring, 2019) dengan judul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap” menunjukkan komunikasi terapeutik perawat terhadap 36 responden di RSUD Deli Serdang bahwa perawat yang melakukan komunikasi terapeutik cukup sebanyak 75,0%.

Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam memahami tujuan dari tindakan keperawatan yang dilakukan. Sehingga dapat membantu perawat dalam mengatasi masalah yang sedang dialami oleh klien dan untuk mengetahui kebutuhan klien dan menentukan tindakan keperawatan yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti berpendapat bahwa komunikasi terapeutik yang baik dari perawat dapat memudahkan dalam membina hubungan yang saling percaya antara perawat dan pasien. Diperlukannya peran dari perawat atau tenaga kesehatan untuk dapat lebih meningkatkan komunikasi terapeutik bisa dengan kita terus belajar dan mengikuti edukasi tentang komunikasi terapeutik agar dapat lebih baik dan dapat mempertahankan komunikasi terapeutik yang telah diterapkan.

B. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima dari pelayanan keperawatan (Siregar, 2021). Kepuasan pasien sudah seharusnya menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk dapat mematuhi setiap prosedur keperawatan guna untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal (Rustono, 2019).

Kepuasan daripada responden dipengaruhi oleh layanan kesehatan atau keperawatan yang diterima oleh pasien. Kepuasan timbul dari tanggung jawab dan keandalan perawat dalam menangani pasien, misalnya perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, lalu tentang informasi mengenai hal-hal yang harus dipatuhi dalam proses perawatan, dan perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien sedang mengalami kesulitan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 95,2% dengan kategori puas. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mohammad Syarif Hidayatullah, 2020) dengan judul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso” yang menunjukkan bahwa 76,7% menyatakan puas. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Vanda Lucyana Walansendow & Rompas, 2017) dengan judul “ Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang” yang menunjukkan bahwa 88,2% mengatakan puas.

Hasil penelitian ini tentang tingkat kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang 95,2% mayoritas dalam kategori puas dengan pelayanan yang diberikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai yang diharapkan, perawat memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, perawat bersikap sopan kepada pasien setiap melakukan tindakan keperawatan, perawat bersikap simpatik dalam menghadapi masalah pasien, perawat memberikan pelayanan yang cepat, perawat juga selalu bersedia untuk membantu pasien dan perawat mampu menjawab pertanyaan pasien.

Menurut pendaat peneliti bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah komunikasi yang diberikan perawat dan informasi yang diberikan tentang tindakan keperawatan, dimana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka kepuasan pasien dapat ditingkatkan oleh perawat dengan cara melakukan komunikasi yang ramah dan sopan agar pasien merasa puas

dengan pelayanan, sehingga pasien akan mematuhi setiap prosedur keperawatan. Perawat menginformasikan semua tindakan keperawatan yang akan diberikan kepada pasien, sehingga pasien dapat mengetahui pengobatan apa yang diberikan.

C. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif dapat berpengaruh pada kepuasan pasien, karena dengan terjalinnya hubungan baik antara perawat dan klien akan saling percaya dan saling terbuka. Ketika klien percaya terhadap tenaga kesehatan maka akan menumbuhkan sikap patuh terhadap seluruh tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan. Maka komunikasi terapeutik harus dilakukan secara efektif agar pertukaran informasi yang terjadi dapat membuahkan perubahan sikap pada pasien dan terjalinnya hubungan yang baik antara perawat dan klien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang optimal.

Pada dasarnya pasien akan menilai kinerja dan sikap perawat sesuai dengan yang mereka dapatkan dan rasakan selama dirawat dari mulai masuk ruangan sampai dinyatakan sembuh, kemudian akan mereka interpretasikan dalam rasa puas dan tidak puas. Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat selain dapat memberikan kepuasan secara profesional dalam pelayanan keperawatan juga akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji statistik *Spearman Rank* diperoleh *p-value* **0,002** ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Hubungan pada penelitian ini searah karena apabila komunikasi terapeutik perawat semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian yang digambarkan dalam tabel tabulasi silang menunjukkan bahwa perawat yang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dengan kategori puas sebanyak 90,5%, sedangkan pasien dengan kategori cukup sebanyak 4,8%.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hilda Meriyandah Agil & Santosa, 2022) dengan judul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok" menyatakan bahwa 95,7% komunikasi terapeutik perawat di ruang Rawat Inap Bung Karno sudah baik dan efektif. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,015 artinya terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok.

Hasil dari penelitian ini komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang dengan memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, akan membuat klien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Dalam penelitian ini komunikasi terapeutik perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dimana perawat memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas peneliti berpendapat bahwa komunikasi terapeutik dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh layanan kesehatan atau keperawatan yang diterima oleh pasien. Kepuasan pasien tersebut dapat ditingkatkan melalui upaya penggunaan komunikasi dari perawat kepada pasien dengan sopan dan ramah, sehingga pasien akan merasa puas serta akan berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk dapat mematuhi setiap prosedur keperawatan guna untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang tahun 2023, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Gambaran komunikasi terapeutik di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang sebagian dalam kategori baik sebanyak 90,5%.
2. Gambaran kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang dalam kategori puas sebanyak 95,2%.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Sakura dan Cempaka RSUD Kabupaten Sumedang tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, B. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap RSUD POSO. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92-100.
- Dewa Ayu Hendrawathy Putri, W. S. (2020). *Komunikasi Terapeutik Strategi Pemulihan pasien Gangguan Jiwa (Skizofrenia) berdasarkan perspektif Ajaran Agama Hindu di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali*. Nilacakra.
- Hilda Meriyandah Agil, T. R., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 83-93.
- Iskandar Markus Sembiring, N. B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 54-61.
- Mechi Silvia Dora, D. Q. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan – Volume 10 Nomor 2*, 101-105.
- Mohammad Syarif Hidayatullah, H. K. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Topen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap emosi dan kepuasan pasien*. zifatama jawara.
- Nining Rusmianingsih, N. W. (2022). Hubungan Penerapan Metode Penugasan Tim dan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan Tahun 2022. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 89-100.
- RI, K. (2022, 6 6). *Kepmenkes Nomor 1128 Tahun 2022*. Retrieved from <https://yankes.kemkes.go.id>
- Rustono, M. T. (2019). Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.10 No.2*, 343-349.
- Siregar, N. S. (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka .
- Vanda Lucyana Walansendow, O. R., & Rompas, S. S. (2017). Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang. *e-journal Keperawatan*, 1-7.