



HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAJENE

Masyita Haerati¹, Maryati², Erviana³, Fathiyah Nur⁴, Irfan⁵

^{1,2,3,4,5} Keperawatan, Universitas Sulawesi Barat

Email: masyitadesu@gmail.com

Email: maryatiqila@gmail.com

Email: erviana@gmail.com

Email: nour.fathiyah01@gmail.com

Email: irvanners@gmail.com

Artikel info

Keyword:

Therapeutic communication.
patient satisfaction

Kata Kunci:

Komunikasi Terapeutik
Kepuasan Pasien

Abstrac. *Communication is the key to the success of health services in hospitals.. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse therapeutic communication with inpatient satisfaction at majene hospital. This type of research is a cross sectional study and the sampling technique used in this study is purposive sampling. The number of samles in the study was 197 inpatients samples from the last 3 months of 2022 in 5 rooms, namely Dahlia, Orchid, Mawar, Melati and Cempaka. Demographic data collection trough questionnaires. The test used is the Chi-Squart test. The test results determined that there was a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with a p values of 0,00 ($p>0,05$). This shows that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room of majene hospital.*

Abstrak. Komunikasi merupakan kunci kesuksesan pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Majene. Jenis penelitian ini adalah *Cross Sectional study* dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 197 orang sampel pasien rawat inap dari 3 bulan terakhir tahun 2022 di 5 ruangan yaitu Dahlia, Anggrek, Mawar, Melati dan Cempaka. Pengumpulan data demografi melalui kuesioner. Uji yang digunakan adalah uji Chi-Squart. Hasil uji ditemukan adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan *p* value sebesar 0,00 ($p<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara

komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene.



Penulis Korespondensi:
Email: masyitadesu@gmail.com
artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY-SA

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan. Tim keperawatan merupakan tim Kesehatan garda terdepan yang menghadapi masalah klien selama 24 jam. Tim keperawatan memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar keperawatan professional dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien (Nursalam, 2017).

Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No 10 tahun 2015 1pasal 42 ayat tentang “standar pelayanan Kesehatan di rumah sakit” menyebutkan bahwa tim keperawatan atau dalam hal ini perawat wajib menggunakan komunikasi terapeutik dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan (Purnamasari, 2020). Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan atau dirancang oleh perawat untuk tujuan terapi dengan tujuan membantu mengatasi masalah yang dihadapi klien (Suryani, 2014). Komunikasi terapeutik menjadi kunci kesuksesan pelayanan keperawatan dirumah sakit (Basri, 2020).

Komunikasi terapeutik dapat meningkatkan rasa percaya antara klien dengan perawat, serta meningkatkan citra profesi dan kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan (Potter & Perry, 2017). Waison et al (2001) dalam Helmi et al (2019) menyebutkan komunikasi terapeutik mampu memengaruhi dan meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat mempengaruhi hubungan antara klien dan keluarga.

Hasil penelitian Helmi dkk (2019) menemukan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di puskesmas Wotu, dimana pasien merasa puas karena perawat menunjukkan sifat keterbukaan, empati dan sifat mendukung dalam proses pelayanan keperawatan. Hasil penelitian Purnamasari (2020) juga menunjukkan terdapat hubungan antara komunikasi perawata dengan kepuasan pasien di RSUD Wonosari Yogyakarta dimana pasien merasa puas karena perawat memberikan informasi sesuai dengan krbutuhan pasien.

Tamsuri (2016) juga menyebutkan bahwa pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan pasien, dan sebaliknya ketidakpuasan atau rasa kecewa akan muncul apabila kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pasien. Helmi et al (2019) menyebutkan masih banyak perawat yang terlalu sibuk dengan keseharian sehingga tidak ada waktu untuk berkomunikasi terapeutik dengan pasien, bahkan masih ada perawat

yang terkesan judes, kurang ramah serta tidak memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dan keluarga.

Hasil studi Pendahuluan yang dilakukan diruang rawat inap RSUD Majene didapatkan beberapa pasien mengatakan terdapat perawat yang kurang ramah dan memberikan respon yang kurang baik terhadap pasien dan keluarga. Beberapa perawat kurang mengindahkan perilaku yang menjadi adat kebiasaan masyarakat setempat seperti ungkapan permisi saat menemui dan meninggalkan pasien. Pasien menginginkan tutur sapa yang lembut, dan disampaikan dengan suara pelan tetapi jelas maksud dan tujuannya. Terkadang juga beberapa perawat soelah-olah mengatur jarak saat berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien merasa bahwa perawat tersebut merasa risih dengan keberadaan atau kondisi pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *survey deskriptif* dengan pendekatan *Cross Sectional*. dilaksanakan pada 20 Juli Sampai dengan 10 Agustus 2022 di Ruang Rawat Inap RSUD Majene. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pasien dewasa yang di rawat di Ruang Ruang Rawat Inap RSUD Majene. Jumlah populasi dalam penelitian \pm 180 klien per bulan. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan tehnik *Porposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 124 responden. Adapaun kriteria inklusi Pasien dengan masa rawat lebih dari tiga hari, tidak mengalami gangguan kesadaran, dan tidak mengalami gangguan panca indera.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan

Karakteristik		Jumlah	%
Usia	<u>Dewasa muda</u>	71	36.1
	Dewasa pertengahan	36	18.3
	Dewasa akhir	90	45.7
Jenis Kelamin	Laki-laki	106	53.8
	Perempuan	91	46.2
Pendidikan	SD	58	29.4
	SMP	48	24.4
	SMU	41	20.8
	PT	50	25.4
Pekerjaan	PNS	33	16.8
	Honoror	2	1.0
	Wiraswasta	16	8.1
	Petani	39	19.8
	Buruh	1	1.4
	Tidak bekerja	106	53.8
TOTAL		197	100

(Sumber, Data Primer 2022)

Tabel 1 menunjukkan umur responden mayoritas pada usia dewasa akhir yaitu 90 orang (45.7%) dan dewasa pertengahan 36 orang (18.3%) dan dewasa muda 71 orang (36.1%). Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki 106 orang (53.8%) dan perempuan yaitu 91 orang (46.2%). Berdasarkan pendidikan yang paling banyak adalah SD yaitu 58 orang (29.4%) dan SMP sebanyak 48 orang (24.4%) dan SMA sebanyak 41 orang (20.8%) dan PT sebanyak 50 orang (25.45). Berdasarkan pekerjaan adalah yang paling banyak tidak bekerja 106 orang (53.8%) dan PNS sebanyak 33 orang (16.8%) dan honorer 2 orang (1.0%) dan wiraswasta sebanyak 16 orang (8.1%) dan petani 39 orang (19.8%) dan buruh 1.

Tabel 2. Distribusi komunikasi terapeutik pasien rawat inap RSUD Majene tahun 2022

Komunikasi terapeutik	N	%
Baik	157	79.7
Cukup	40	20.3
Kurang	0	0
Jumlah	197	100

(Sumber, Data Primer 2022)

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden baik pada komunikasi terapeutik sebanyak 157 orang (79.7%) dan kategori cukup sebanyak 40 orang (20.3%).

Tabel 3. Distribusi kepuasan pasien rawat inap RSUD Majene tahun 2022

Kepuasan pasien	N	%
Puas	164	83.2
Cukup	33	16.8
Kurang	0	0
Jumlah	197	100

(Sumber, data primer 2022)

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden puas pada kepuasan pasien sebanyak 164 orang (83.2%) dan kategori cukup sebanyak 33 orang (16.8%).

Tabel 4. Hasil analisis korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien

Komunikasi terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Total		Sig..
	Puas		Cukup		n	%	
	N	%	N	%			
Baik	157	79.7	0	0	157	79.7	0.000
Cukup	7	3.6	33	16.8	40	20.3	
Total	164	83.2	33	16.8	197	100	

(Sumber, Data Primer 2022)

Berdasarkan tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik pada kategori baik berjumlah 157 orang (79.7%) dengan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 164 (83.2%) dan kategori cukup pada komunikasi terapeutik sebanyak 7 (3.6%) dengan kategori cukup puas pada kepuasan pasien sebanyak 33 (16.8%). Hasil uji *Chi-Squart* didapatkan nilai P value = 0.00 dimana lebih kecil dari (0.05) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene tahun 2022.

Pembahasan

1. Komunikasi terapeutik pada pasien

Berdasarkan hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Majene menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik kategori baik sebanyak 157 orang (79.7%) dan kategori cukup sebanyak 40 orang (20.3%). Artinya mayoritas komunikasi terapeutik perawat baik. Hal ini disebabkan karena faktor pendidikan responden dan faktor lain diluar peneliti seperti (bahasa dan budaya yang sama) persamaan bahasa dan budaya yang sama mampu mempererat komunikasi yang diberikan perawat terhadap pasien, dan pasien akan lebih mudah memahami. Sehingga dalam penelitian ini responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik. Dalam penelitian ini juga sebagian besar pasien yang dijadikan sampel berpendidikan kategori tinggi yaitu SMA dan PT. Pasien dengan pendidikan tinggi akan lebih mudah memahami dan menerima apa yang dikomunikasikan seorang perawat. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka daya mengkritis segala sesuatu akan meningkat. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2017) yang mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan signifikan dengan pemahaman terhadap sesuatu.

Adapun terdapat 40 responden (20.3%) dalam kategori cukup meski komunikasi terapeutik perawat baik. Hal ini juga disebabkan karena pendidikan responden yang memiliki tingkat pendidikan dibawah. Dimana tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk sikap dan perilakunya terhadap suatu materi atau objek yang akan dinilai. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lestari (2099) bahwa pendidikan seseorang dibawah akan cenderung mempengaruhi, dan sebaliknya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritis segala sesuatu akan meningkat.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Majene menunjukkan bahwa kepuasan pasien kategori puas sebanyak 164 orang (83.2%) dan kategori cukup sebanyak 33 orang

(16.8%). Artinya mayoritas pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik dari perawat. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu usia responden, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan usia responden Pada penelitian ini mayoritas berusia dewasa akhir. Dimana pasien yang lebih tua cenderung merasa puas dari pasien yang relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pasien yang lebih tua telah berpengalaman, sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan pasien usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas. Hal ini sesuai dengan penelitian Basri (2019) yang menemukan bahwa tingkat umur pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan, dimana pasien lebih tua lebih mudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang termasuk dalam kategori ini adalah keseluruhannya berjenis kelamin laki-laki. Dimana jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Jenis kelamin laki-laki lebih mudah puas dibandingkan perempuan, hal ini diasumsikan pada dasarnya seorang perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan, sedangkan laki-laki lebih mengutamakan dengan grup untuk mendapatkan kemandirian. Hal ini didukung oleh penelitian Suhamirati bahwa laki-laki mudah puas (67.1%) dan perempuan tidak mudah puas (32.9%).

Berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar yang berpendidikan SMA dan PT. Dimana pendidikan seseorang akan cenderung membatunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang diberikan telah memberikan rasa puas atau tidak. Hal ini sejalan dengan dengan teori yang dikemukakan oleh Lestari (2009) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka daya untuk mengkritik segala sesuatu akan meningkat.

Ditinjau dari tingkat pekerjaan sebagian besar adalah swasta dan petani dimana pekerjaan berkaitan erat dengan kesehatan karena beban kerja berlebihan akan menimbulkan perasaan dikejar batas waktu. Hal ini berarti dapat diketahui bahwa dengan pekerjaan dapat menimbulkan kesakitan dan individu yang sakit akan menggunakan fasilitas kesehatan sehingga semakin sering menggunakan fasilitas kesehatan maka individu dapat menilai kualitas pelayanan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Zulpahiyana yang mengatakan bahwa pekerjaan yang menguras tenaga dan memerlukan fisik mudah merasa puas.

Hasil yang ditemukan berbeda dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti sebelumnya yang memenumkan bahwa terdapat beberapa pasien yang merasa kurang puas dengan

cara petugas berkomunikasi dengan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan sebanyak 33 responden (16.8%) cukup puas meski di kepuasan pasien dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu responden yang berjenis kelamin perempuan. Dimana dalam penelitian ini jenis kelamin perempuan kurang banyak dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian suhamirati bahwa perempuan tidak mudah puas (32,9%) yang mudah puas adalah laki-laki (67.1%).

3. Hubungan Komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene

hasil penelitian ini responden yang mengatakan sebanyak 157 (79.7%) komunikasi terapeutik perawat baik. Karena perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik secara baik sehingga pasien mudah memahami apa yang di katakana oleh perawat. Hal ini juga dikarenakan bahwa hampir semua tenaga perawat di RSUD Majene khususnya diruang perawatan berpendidikan S1 Ners sebanyak (148 Orang) dan yang masih berpendidikan D3 Keperawatan sebanyak (120 Orang). Selanjutnya pada penelitian ini juga didapatkan bahwa komunikasi terapeutik yang paling baik dilakukan oleh perawat adalah perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi, perawat menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa saat berkomunikasi dan perawat mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara yang baik. Dalam berkomunikasi perawat menunjukkan ekspresi wajah senyum yang wajar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helmi *eat all* (2019) yang menemukan bahwa perawat dengan pendidikan tinggi mampu menerapkan komunikasi terapeutik yang baik kepada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah (2020) yang juga menemukan bahwa salah satu faktor yang mengakibatkan pasien mudah mengerti dengan komunikasi terapeutik perawat yaitu penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Dalam penelitian ini juga didapatkan hampir pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik dikarenakan perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik secara baik. Dan sebagian kecil yang mengatakan cukup puas dengan komunikasi perawat. Hal ini disebabkan karena penggunaan bahasa perawat di RSUD Majene yang mudah dimengerti, ekspresi wajah dan senyum yang wajar, menyampaikan pesan dengan pelan-pelan serta menghindari penggunaan bahasa medis yang tidak dipahami oleh pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat maka semakin puas pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Azwar (2010) yang menyatakan

bahwa kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsinya. Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hidayatullah (2020) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Basri (2019) yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Poso. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah (2020) yang juga menemukan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Berdasarkan hal di atas peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien terutama dalam melakukan tindakan kepada pasien. Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek di antaranya mutu pelayanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri. Dalam hal ini termasuk bagaimana cara perawat dalam berkomunikasi dengan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa perawat dalam melakukan komunikasi atau memberikan informasi harus efektif dan terapeutik sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan terhindar dari komplain atau ketidakpuasan (Nursalam, 2017).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Komunikasi terapeutik pada pasien di ruang rawat inap RSUD Majene pada mayoritas kategori baik., Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene mayoritas kategori puas serta Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD Majene.

SARAN

Peneliti menyarankan agar Penelitian selanjutnya mampu menerapkan kembali dan mengaplikasikan tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini khususnya seluruh civitas akademik Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan UNSULBAR.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul Azis. (2018). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Medika Sal2embah. Jakarta.
- Baradero Merry. Dayrit Mary Wilfrid. Siswandi Yakobus. (2019) *Konseling Dalam Keperawatan*. EGC. Jakarta.
- Basri (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Poso*. www.ejournal.umj.ac.id. akses tanggal 10 April 2022.
- Bhayangkara (2020). *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*. www.jurnal.itkeswhs.ac.id. Akses tanggal 19 Juni 2022.
- Ellis B Roger. Gates J Roberta. Kenworthy Gates Neil. (2000). *Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan Teory dan Praktek*. Terjemahan Susi Porwoko. EGC. Jakarta.
- Fatmawati (2017). *Persepsi Klien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar*.
- Helmi, Wahidin, Halim. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur*. STIA LAN Makassar.
- Hunainah (2021). *Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Majene Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Tesis. Stie Amkop Makassar.
- Hidayatullah (2020). *Komunikasi Terapeutik Dengan Hubungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso*. www.ejournal.unuja.ac.id. Akses Tanggal 3 September 2022.
- Irawan (2018). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan*. www.respository.unej.ac.id.
- Kotler, P., Shalowitz, J. Dan Stevens, R.. (2008). *Strategic Mrketing For HealthCare Organizations: Building A Customer-Driven Health System*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Kotler, P., Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Ed.Erlangga, Jakarta.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Machfoedz, M. (2017). *Komunikasi Kepelayanan Kesehatan: Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Salemba.
- Nursalam, (2017). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik*. EGC. Jakarta.
- Novianti, 2014. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Mutu Pelayanan Fisioterapi Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar*. Skripsi tidak diterbitkan . Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Notoatmojo (2017). *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dan Pengetahuan*. www.elibrary.unikom.ac.id. Akses tanggal 21 Agustus 2022.
- Nurhasanah (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina RSUP Prof. DR. RD KANDOU MANADO*. www.ejournal.unsrat.ac.id.

- Perry & Potter. (2017). *Buku Ajar Pundamental Of Nursing. Volume. I. Ed. 4*. EGC. Jakarta.
- Parasuraman, (2014). *Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Purnamsari (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas II Dan III RSUD Wonosari Yogyakarta*. www.ejurnal.untan.ac.id. Akses tanggal 23 Agustus 2022.
- Ladesvita (2017). *Dampak Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara*. www.ejurnal.husadakarya.ac.id. Akses tanggal 23 Juni 2022.
- Pohan, I. S. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purnamasari, (2020). *Hubungan Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat inap kelas II dan III di RSUD Wonosari Yogyakarta*. *Stikes-yogyakarta.e-journal*. Akses tanggal 10 April 2022.
- Suryani. (2014). *Komunikasi Terapeutik Teori dan praktek*. EGC.Jakarta.
- Sareong, Kiky Miranti. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara*. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Sujawerni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Supriyanto, Emawaty (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. www.eprints.undip.ac.id.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo (2019). *Komunikasi Perawat Dalam Membantu Kesembuhan*. www.respository.unmuhjember.ac.id. Akses tanggal 13 Juni 2022.
- Stuart, G, W. & Sundeen, S.J. (2020). *Buku Saku Kepelayanan Kesehatan Jiwa*. Alih Bahasa, Achrir. Y.S. Jakarta: EGC.
- Tamsuri Anas. (2016) *Komunikasi Dalam Keperawatan Keperawatan Profesional Edisi 4*. EGC. Jakarta.
- Tjiptono. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Yogyakarta:
- Tiro, Arif. (2009). *Penelitian: Skripsi, Tesis, dan Disertai*. Mkassar: Andira Publisher.