



## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG DAISY RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO

Enni Lidia<sup>1\*</sup>, Lamri<sup>2</sup>, Diah Setiani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

### Article Information

#### Article history:

Received February 28, 2023

Approved April 3, 2023

#### Keywords:

*Therapeutic Communication,  
Patient Satisfaction*

#### Kata Kunci:

Komunikasi Terapeutik,  
Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

A therapeutic communication relationship is an interaction between a healthcare professional and a patient that aims to create an atmosphere that allows the patient to feel comfortable and open to sharing information necessary for proper diagnosis and treatment. Patient satisfaction level is a measure of how satisfied a patient is with the health care provided. To analyze the relationship of therapeutic communication with the level of patient satisfaction in the Daisy room of Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Hospital Tanjung Selor. This study uses quantitative research with descriptive analytic method with cross sectional design. The population in this study was based on Daisy room data. Sampling using simple random sampling technique with a sample size of 38 people. Most respondents stated that the therapeutic communication of nurses was good as many as 14 people (38.9%), therapeutic communication of nurses was less as many as 12 people (33.3%) and therapeutic communication of nurses was sufficient as many as 10 people (27.8%). It was obtained that most respondents expressed high satisfaction as many as 17 people (38.9%), 11 people (30.6%) and low as many as 8 people (22.2%). Spearman's Rho statistical test results obtained a value of  $p = 0.001$ . There is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction at Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Hospital.

### ABSTRAK

Hubungan komunikasi terapeutik adalah interaksi antara seorang profesional kesehatan dan pasien yang bertujuan untuk menciptakan suasana yang memungkinkan pasien merasa nyaman dan terbuka untuk berbagi informasi yang diperlukan untuk diagnosis dan pengobatan yang tepat. Tingkat kepuasan pasien adalah ukuran seberapa puas pasien dengan perawatan kesehatan yang diberikan. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Daisy Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data ruangan Daisy. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan besar sampel sebanyak 38 orang. Diperoleh sebagian besar responden

---

menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 14 orang (38,9%), komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 12 orang (33,3%) dan komunikasi terapeutik perawat cukup sebanyak 10 orang (27,8%). Diperoleh sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi sebanyak 17 orang (38,9%), sedang sebanyak 11 orang (30,6%) dan rendah sebanyak 8 orang (22,2%). Hasil uji statistik Spearman's Rho diperoleh nilai  $p=0,001$ . Ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

---

© 2022 SAINTEKES

---

*\*Corresponding author email: enilidia1@gmail.com*

---

## PENDAHULUAN

Masa remaja merupakan periode waktu orang bergeser dari fase anak menuju fase berusia pada umur antara 12 tahun hingga 24 tahun. Remaja mengalami perubahan dalam 3 aspek ialah pertumbuhan kognitif, pertumbuhan fisik serta pertumbuhan psikososial. Masa pubertas pada perempuan ditandai dengan datangnya menstruasi/ haid yang terjadi pada umur 10-16 tahun. Sebagian remaja menghadapi kendala pada saat haid yaitu mengalami nyeri pada disaat haid (dismenorea). Dismenorea terdiri dari gejala yang kompleks berupa kram perut bagian bawah yang menjalar ke punggung. Dismenorea ialah salah satu gejala ginekologi yang sangat universal pada remaja ataupun nyeri panggul bagian bawah sebelum haid serta saat haid. Dismenorea dikelompokkan menjadi dua ialah dismenorea primer dan sekunder (Betty & Ayamah, 2021).

Komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi setiap orang, demikian juga halnya dengan pasien yang dirawat. Komunikasi yang baik dan tepat sasaran merupakan suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan khususnya bagi

seorang perawat dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan adanya komunikasi yang baik sehingga pasien yang dilayani akan merasa nyaman dengan komunikasi yang terarah dan jelas.

Fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang menunjang akan menjadi prioritas bagi seorang pasien ketika akan datang berobat di suatu pelayanan kesehatan. Perawat memerlukan keterampilan berkomunikasi sebagai alat untuk menggali informasi, menentukan apa yang pasien inginkan, dan untuk menilai dari hasil dari tindakan keperawatan (Priyo Sasmito, Majadanlipah, Raihan, 2019).

Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting dan berguna bagi pasien, karena komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien dalam mengatasi permasalahan yang dialami pasien (Prasanti, 2017). Komunikasi terapeutik akan memudahkan perawat untuk menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam

pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Nugroho & Aryati, 2013 dalam Prasanti, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi dibidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional, dan profesional (Efendie, 2017).

Fasilitas kesehatan yang dibangun oleh pemerintah salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit menurut Permenkes 2009, adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, atau secara umumnya rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang melayani semua bidang dan jenis penyakit.

Kesembuhan dan kepuasan pasien ditinjau dari keberhasilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan secara medis, baik fisik maupun psikis (Islami et al., 2020). Penelitian sebelumnya disalah satu Ruang internal Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2017 terdapat data (75%) pasien tidak puas atas komunikasi terapeutik oleh perawat. Penulis melakukan study awal terhadap 20 orang yang dirawat di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dan dari 20 orang pasien mengatakan 12 orang mengatakan puas terhadap komunikasi yang disampaikan dan 8

orang pasien mengatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Penulis dalam hal ini setelah mendapatkan data-data yang telah dikumpulkan seperti yang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Daisy Rumah Sakit Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data ruangan Daisy Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan besar sampel sebanyak 38 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
Umur 21-30 tahun	18	50
Umur 31-40 tahun	14	38,9
Umur 41-50 tahun	4	11,1
Jumlah	36	100
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	13	36,1
Perempuan	23	63,9
Jumlah	36	100
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	5,6
SMP	8	22,2
SMA	18	50
Perguruan Tinggi	8	22,2
Jumlah	36	100
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	5	13,9
PNS/ Honorer	7	19,4
Pegawai Swasta	14	38,9
Wiraswasta	10	27,8
Jumlah	36	100
<b>Status Perkawinan</b>		
Belum Kawin	0	0
Kawin	31	86,1
Duda	2	5,6
Janda	3	8,3
Jumlah	36	100
<b>Hubungan Dengan Keluarga</b>		
Orang Tua	21	58,3
Saudara	10	27,8
Kerabat	5	13,9
Jumlah	36	100

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh hasil bahwa dari 36 responden, sebagian besar berumur 21-30 tahun sebanyak 18 orang (50%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (63,9%), berpendidikan SMA sebanyak 18 orang (50%), sebagai pegawai swasta sebanyak 14 orang (38,9%), status perkawinan sudah kawin sebanyak 31 orang (86,1%) dan hubungan keluarga sebagai orang tua sebanyak 21 orang (58,3%).

### Komunikasi Terapeutik

**Tabel 2. Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	14	38,9
Cukup	10	27,8
Kurang	12	33,3
Jumlah	36	100

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 14 orang (38,9%), komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 12 orang (33,3%) dan komunikasi terapeutik perawat cukup sebanyak 10 orang (27,8%).

### Kepuasan Pasien

**Tabel 3. Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	17	47,2
Sedang	11	30,6
Rendah	8	22,2
Jumlah	36	100

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi sebanyak 17 orang (47,2%), sedang sebanyak 11 orang (30,6%) dan rendah sebanyak 8 orang (22,2%).

### Analisa Bivariat

#### Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

**Tabel 4. Analisa Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien**

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						Total		p-value
	Tinggi		Sedang		Rendah		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Baik	11	30,6	1	2,8	2	5,6	14	38,9	0,001*
Cukup	4	11,1	6	16,7	0	0	10	27,8	
Kurang	2	5,6	4	11,1	6	16,7	12	33,3	
Total	17	47,2	11	30,6	8	22,2	36	100	

Berdasarkan hasil analisa hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 11 (30,6%) dari 14 (38,9%) responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan kepuasan tinggi, sedangkan ada sebanyak 6 (16,7%) dari 12 (33,3%) responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang dan kepuasan rendah. Hasil uji statistik Spearman's Rho diperoleh nilai  $p=0,001$  dimana nilai  $p < \alpha(0,05)$  maka  $H_a$  diterima disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo.

### Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil analisa diperoleh bahwa dari 36 responden, sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 14 orang (38,9%), komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 12 orang (33,3%) dan komunikasi terapeutik perawat cukup sebanyak 10 orang (27,8%).

Komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi setiap orang, demikian juga halnya dengan pasien yang dirawat. Komunikasi yang baik dan tepat sasaran merupakan suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan khususnya bagi seorang perawat dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan adanya komunikasi yang baik sehingga pasien yang dilayani akan merasa nyaman dengan komunikasi yang terarah dan jelas.

Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting dan berguna bagi pasien, karena komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien dalam mengatasi permasalahan yang dialami pasien (Prasanti, 2017). Komunikasi terapeutik akan memudahkan perawat untuk menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Nugroho & Aryati, 2013 dalam Prasanti, 2017).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Prasanti, 2017). Menurut Suryan (2015) dalam Prasanti (2017), Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi sedangkan menurut komunikasi terapeutik adalah hubungan interpersonal antara perawat dan klien, dalam hubungan ini perawat dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam

rangka memperbaiki pengalaman emosional klien (Prabowo, 2014 dalam Prasanti, 2017).

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi efektif tenaga kesehatan harus mengerti pengaruh perkembangan usia baik dari sisi bahasa, cara berfikir dan proses berfikir dari orang tersebut. Berkomunikasi pada usia dewasa dengan usia balita tentunya berbeda, pada usia dewasa kita barangkali perlu belajar bahasa mereka sehingga yang kita ajak bicara akan merasa kita mengerti mereka dan komunikasi diharapkan akan lancar.

Peneliti juga berpendapat bahwa emosi merupakan perasaan subjektif terhadap suatu kejadian, seperti marah, sedih, senang akan dapat mempengaruhi tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Perawat perlu mengkaji emosi pasien dan keluarga sehingga perawat mampu memberikan asuhan keperawatan dengan tepat dan baik. Selain itu perawat juga perlu mengevaluasi emosi pada dirinya sendiri agar dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terpengaruh oleh emosi di bawah sadarnya.

Peneliti juga berpendapat bahwa masa kerja merupakan waktu dimana seseorang mulai bekerja di sebuah tempat. Semakin lama seseorang bekerja semakin banyak pengalaman yang dimilikinya sehingga semakin baik pula komunikasinya.

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisa diperoleh bahwa dari 36 responden, sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi sebanyak 17 orang

(38,9%), sedang sebanyak 11 orang (30,6%) dan rendah sebanyak 8 orang (22,2%).

Fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang menunjang akan menjadi prioritas bagi seorang pasien ketika akan datang berobat di suatu pelayanan kesehatan. Perawat memerlukan keterampilan berkomunikasi sebagai alat untuk menggali informasi, menentukan apa yang pasien inginkan, dan untuk menilai dari hasil dari tindakan keperawatan (Priyo Sasmito, Majadlanipah, Raihan, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi dibidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional, dan profesional (Efendie, 2017). Kesembuhan dan kepuasan pasien ditinjau dari keberhasilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan secara medis, baik fisik maupun psikis (Islami et al., 2020).

Menurut (Maila, 2021), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya. Kepuasan yang

mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi.

Peneliti berasumsi bahwa hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

### **Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022**

Berdasarkan hasil analisa hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 11 (30,6%) dari 14 (38,9%) responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan kepuasan tinggi, sedangkan ada sebanyak 6 (16,7%) dari 12 (33,3%) responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang dan kepuasan rendah. Hasil uji statistik Spearman's Rho diperoleh nilai  $p=0,001$  dimana nilai  $p < \alpha(0,05)$  maka  $H_a$  diterima disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Penelitian Transyah & Toni, (2017) didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di

ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Prasetyo Kusumo, 2017) yang berjudul pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Jogjakarta terdapat pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dan Poliklinik RSUD Jogja. Tahap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah tahap terminasi, sedangkan komunikasi terapeutik perawat yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah Tahap Orientasi.

Hasil ini didukung dengan penelitian (Sembiring & Munthe, 2019) yang mendapatkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, dari 36 responden terdapat 22 orang (61,1%) pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat dengan nilai  $p=0,043 < (0,05)$ , dengan nilai  $r=0,339$ , maka hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien termasuk dalam kategori kuat.

Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki

oleh seorang perawat dalam membantu pasien untuk mengatasi masalahnya, sehingga perawat dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien (Prabowo, 2014 dalam Prasetyo Kusumo, 2017). Tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Pentingnya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh klien. Komunikasi terapeutik berfungsi untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan klien melalui hubungan perawat dengan klien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam asuhan keperawatan. Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku klien dan membantu klien dalam rangka mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri klien (Afnuhazi.R, 2015 dalam Dora, 2019).

Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan

terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Hal ini menjadi masukan bagi rumah sakit dan manajemen untuk perawat meningkatkan komunikasi terapeutik sehingga menyadarkan perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik, serta menerapkannya secara praktis dalam keperawatan setiap hari, sehingga membantu kesembuhan pasien rawat inap (Dora, 2019)

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat untuk meningkatkan dan membina hubungan rasa saling percaya antara perawat dan pasien, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang diharapkannya. Begitu juga sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

## SIMPULAN

Diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 14 orang (38,9%), komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 12 orang (33,3%) dan komunikasi terapeutik perawat

cukup sebanyak 10 orang (27,8%). Diperoleh sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi sebanyak 17 orang (38,9%), sedang sebanyak 11 orang (30,6%) dan rendah sebanyak 8 orang (22,2%). Hasil uji statistik *Spearman's Rho* diperoleh nilai  $p=0,001$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Skripsi*, 1–103.
- Efefendie. (2017). *Dinamika Komunikasi*. In Bandung: PT. Remaja Rosdakarya (pp. 1576–1580).
- Islami, A., Hidayatullah, M. S., Erlyani, N., Psikologi, P. S., Kedokteran, F., Lambung, U., Yani, J. A., Banjarbaru, K., & Selatan, K. (2020). the Relationship Between Student Satisfaction of School Environment Conditions With Self Adjustment of Darul Hijrah Islamic Boarding School. *Jurnal Kognisia*, 3, 156–165.
- Maila. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas. <https://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/book/14>
- Notoatmodjo. (2018). *metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit Yayasan Kita Menulis, 1–282.
- Nursalam. (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Pohan. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. In Jakarta: EGC.
- Prasanti, D. (2017). Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis tentang Obat Tradisional bagi Masyarakat. *MediaTor*, 10(1), 53–64.
- Priyo Sasmito, Majadanlipah, Raihan, E. (2019). PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK OLEH PERAWAT PADA PASIEN. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), 58–64.



- Rahman. (2020). Analisis Sitiran Artikel Jurnal Internasional Pada Laporan Akhir Penelitian Dosen Progam Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Tahun 2015-2018. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 228–238.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26874>
- Sarfika, R., Maisa, E. A., & Windy Freska. (2018). *Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan*. In Andalas University Press.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88.  
<https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>