

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT MEGA BUANA PALOPO

Analysis of factors influencing nurses' therapeutic communication on patient satisfaction in the inpatient installation of Mega Buana Palopo Hospital

Citra Kesuma Sari¹, Ma'rufi², Freddy Chandra³, Nurhikmah⁴, Zamli⁵

¹ Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana Palopo*

^{2,3,5} Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana Palopo

⁴ STIKes Graha Edukasi Makassar

*E-mail: Cicikesumasari@gmail.com, Marufi.ilyas@gmail.com, freddymontolalu@gmail.com, nurhikmah@grahaedukasi.ac.id, zamlizam2019@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo. Penelitian ini menggunakan metode observational analitik dengan desain cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo sebanyak 2000 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian dari pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo sebanyak 95 orang. Pada penelitian ini sampel di ambil menggunakan *simple random sampling*. Analisis data menggunakan uji statistik Chi Square Test. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh komunikasi terapeutik verbal perawat terhadap kepuasan pasiendi Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo, nilai p sebesar $0,005 < 0,05$. Ada pengaruh komunikasi terapeutik non verbal perawat terhadap pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo, nilai p sebesar $0,036 < 0,05$

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan, Pasien

ABSTRACT

This study discusses the factors that affect nurses' therapeutic communication towards patient satisfaction at the Inpatient Installation of Mega Buana Palopo Hospital. This study uses an observational analytical method with a cross sectional study design. The population in this study is 2000 patients in the Inpatient Installation of Mega Buana Palopo Hospital. The sample in this study is part of 95 patients in the Inpatient Installation of Mega Buana Palopo Hospital. In this study, samples were taken using simple random sampling. Data analysis uses the Chi Square Test statistical test. The results of the study showed that there was an influence of nurses' verbal therapeutic communication on patient satisfaction at the Inpatient Installation of Mega Buana Palopo Hospital, with a p value of $0.005 < 0.05$. There was an effect of nurses' non-verbal therapeutic communication on patients in the Inpatient Installation of Mega Buana Palopo Hospital, with a p value of $0.036 < 0.05$

Keywords: Therapeutic Communication, Satisfaction, Patient.

© 2024 Jurnal Kesehatan Luwu Raya

**Correspondence Address:**

LP2M STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Kota Palopo Indonesia

Email: lp2mstikesluwuraya@gmail.com

DOI: -

P-ISSN : 2356-198X

E-ISSN : 2747-2655

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Tingkat kesuksesan atau keberhasilan sebuah rumah sakit tidak hanya terletak pada kelengkapan fasilitasnya, namun juga pada sumber daya manusia yang merupakan komponen utama dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien. Apabila komponen-komponen tersebut tidak berjalan sesuai harapan, maka akan sangat mempengaruhi tingkat pemenuhannya sehingga juga mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Faktanya seperti yang mungkin kita ketahui, kepercayaan pasien adalah sumber daya paling penting dalam kemajuan rumah sakit.

Komunikasi berperan penting dalam menjalankan sebuah proses administrasi dan interaksi antar elemen pada suatu kelompok atau organisasi. Komunikasi merupakan bentuk penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang terproses dari komunikator atau pemberi pesan kepada komunikan atau penerima pesan dengan tujuan tertentu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah pelayanan keperawatan, rumah sakit khususnya keperawatan dapat ditentukan oleh tiga bagian yaitu jenis pelayanan yang diberikan untuk pasien, pengelola manajemen, tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan perawatan, bukan hanya itu untuk memberikan kepuasan yang berkualitas pada pasien khususnya keperawatan dengan membina hubungan komunikasi yang baik yang sifatnya terapi (Nursalam, 2014).

Kebutuhan utama pasien adalah fasilitas yang memadai, obat-obatan yang lengkap, serta respon cepat terhadap keluhan pasien yang membuat mereka merasa nyaman ketika berada di rumah sakit. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dari sebuah rumah sakit

jelas menjadi hal yang utama. Pelayanan yang baik ini akan terlaksana jika setiap sumber daya manusia mempunyai kemampuan yang luar biasa, seperti memahami materi gawat darurat dengan baik, memiliki mentalitas yang ramah dan bersahabat, memiliki kemampuan pelayanan yang baik, reseponsif terhadap semua pasien tanpa kualifikasi, dan memiliki hubungan yang kuat dan kompeten serta kemampuan dalam menjawab keluhan pasien.

Peran perawat dalam berkomunikasi merupakan sesuatu hal sangat penting untuk membina hubungan dalam berkomunikasi terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan serta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien yang sedang di rawat di Rumah Sakit (Suhaila, 2017)

Pada perawatan rawat inap di rumah sakit perawat diwajibkan menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasiennya, mulai dari tahap pengkajian sampai dengan evaluasi. Selain itu tidak hanya dalam memberi informasi mengenai kesehatannya, tetapi mendengarkan keluhan atau apa yang dirasakan oleh pasiennya. Karenanya perawat perlu dalam mengembangkan ilmu dan strateginya demi menunjang kesembuhan pasien atau dalam hal pemulihan pasien yang maksimal, nyaman serta tanggap terhadap sakitnya. Selanjutnya dapat mengubah pandangan positif pasien atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga pasien merasa puas atas pelayanan tersebut (Atlanta roy 2016)).

Pelayanan rumah sakit terhadap perawat akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Hafid, (2017)). Beberapa tujuan komunikasi terapeutik yaitu membantu mengatasi masalah pasien untuk mengurangi beban perasaan dan pikiran, membantu mengambil tindakan yang efektif untuk pasien/pasien, memperbaiki pengalaman emosional pasien dan mencapai tingkat kesembuhan yang diharapkan.

Beberapa penelitian sebelumnya seperti Penelitian dalam bentuk jurnal yang dilakukan Oleh Febby Pebrianti, Risma Rubianti, Obar (2023) Mahasiswa (i) Keperawatan, Stikes Permata Nusantara, Cianjur Indonesia, Meneliti tentang “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien”, Metode penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau sastra dengan sumber dari 10 majalah sekolah Google. Hasil literature review menurut 10 jurnal adalah pasien merasa puas tergantung bagaimana perawat berkomunikasi dan mempengaruhi kesembuhan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Menurut Nurnainah (2023), Mahasiswi Magister Ilmu Keperawatan UNHAS, dalam tesisnya yang berjudul “Hubungan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji, Makassar”, melakukan pendekatan komunikasi interpersonal perawat untuk mengukur kepuasan pasien. Hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat 66.1% responden yang merasa puas dengan pelayanan perawatan

Hal tersebut lah yang membuat Peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian dengan objek dan variable yang berbeda, yaitu “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo,” sebagai tindak lanjut dari penelitian-penelitian sebelumnya

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik, dengan desain cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo pada bulan April sd Juni 2024. Populasi adalah pasien rawat inap dari bulan januari sampai dengan bulan maret tahun 2024 sebanyak 2000 pasien

dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden dengan kriteria pasien rawat inap 2x24 jam dan pasien dengan kondisi sadar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dilakukan dengan cara analisis univariat, dan bivariat dengan menggunakan program SPSS

HASIL PENELITIAN

I. Analisis Univariat

Pada penelitian ini analisis data univariat dilakukan untuk mendistribusikan Faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi karakteristik responden perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

Usia	Frekuensi	Percent (%)
10 – 18 Tahun	7	7.4
19 – 59 Tahun	85	89.5
>60 Tahun	3	3.2
Total	95	100.0
Jenis Kelamin	Frekuensi	Percent (%)
Laki-Laki	45	47,4
Perempuan	50	52,6
Total	95	100.0
Pendidikan	Frekuensi	Percent (%)
SD	6	6.3
SMP	21	22.1
SMA	31	32.6
Sarjana	37	38.9
Total	95	100.0
Pekerjaan	Frekuensi	Percent (%)
Pelajar/Mahasiswa	13	13.7
IRT	27	28.4
PNS	10	10.5
Karyawan Swasta	21	22.1
Wiraswasta	10	10.5
Petani	14	17.7
Total	95	100.0

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 4.2 Distribusi responden perawat berdasarkan komunikasi Terapeutik dan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo

Komunikasi Verbal	Frekuensi	Percent(%)
Kurang Baik	31	32.6
Baik	64	67.4
Total	95	100.00
Komunikasi Non Verbal	Frekuensi	Percent(%)
Kurang Baik	30	31.6
Baik	65	68.4
Total	95	100.00

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, menunjukkan bahwa sekitar 64 orang responden (67,4%) mengatakan komunikasi terapeutik secara verbal yang di lakukan oleh perawat terlaksana dengan baik sedangkan sekitar 31 orang responden (32.6%) mengatakan komunikasi terapeutik secara verbal yang dilakukan oleh perawat kurang baik) dan sekitar 65 orang responden (68.4%) mengatakan komunikasi terapeutik secara non verbal yang di lakukan oleh perawat terlaksana dengan baik, sedangkan sekitar 30 orang responden (31.6%) mengatakan komunikasi terapeutik secara non verbal yang di lakukan oleh perawat kurang baik

Tabel 4.3 Distribusi responden perawat berdasarkan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Percent(%)
Tidak Puas	35	36.8
Puas	60	63.2
Total	95	100.00

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, menunjukkan bahwa sekitar 60 orang responden (63.2%) mengatakan puas terhadap komunikasi terapeutik yang di lakukan oleh perawat, sedangkan sekitar 35 orang responden (36.8%) mengatakan tidak puas terhadap

komunikasi terapeutik yang di lakukan oleh perawat.

II. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat adakah pengaruh komunikasi terapeutik verbal dan komunikasi terapeutik non verbal perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8 Pengaruh Komunikasi Terapeutik Verbal Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana

Komunikasi Terapeutik Verbal	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P-value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	18	11.4%	13	19.6%	31	31.0%	0.006
Baik	17	23.6%	47	40.4%	64	64.0%	
Total	35	35.0%	60	60.0%	95	95.0%	

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik verbal perawat kurang baik sebanyak 31 orang (31.0%) diantaranya terdapat 18 orang (11.4%) merasa tidak puas dan sebanyak 13 orang (19.6%) yang merasa puas. Sementara itu responden yang menyatakan komunikasi terapeutik verbal perawat baik sebanyak 64 orang (64.0%) diantaranya terdapat 17 orang (23.6%) merasa tidak puas dan sebanyak 47 orang (40.4%) yang merasa puas. Dari hasil uji chi square menunjukkan bahwa nilai asymp.sig (2.-sided) $p = 0.006 < 0.05$. Maka ada pengaruh komunikasi terapeutik verbal perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit mega buana palopo

Tabel 4.9 Pengaruh Komunikasi Terapeutik Non Verbal Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana

Komunikasi Terapeutik non Verbal	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Kurang Baik	16	11.1%	14	18.9%	30	30.0%
Baik	19	23.9%	46	41.1%	65	65.0%
Total	35	35.0%	60	60.0%	95	95.0%

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik non verbal perawat kurang baik sebanyak 30 orang (30.0%) diantaranya terdapat 16 orang (11.1%) merasa tidak puas dan sebanyak 14 orang (18.9%) yang merasa puas. Sementara itu responden yang menyatakan komunikasi 4.2terapeutik non verbal perawat baik sebanyak 65 orang (65.0%) diantaranya terdapat 19 orang (23.9%) merasa tidak puas dan sebanyak 46 orang (41.1%) yang merasa puas.Dari hasil uji chi square menunjukkan bahwa nilai asymp.sig (2.-sided) $p = 0.038 < 0.05$. Maka ada pengaruh komunikasi terapeutik non verbal perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit mega buana palopo

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Verbal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai tenaga medis terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.Rumah sakit saling berlomba

memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, jika pelayanan yang diberikan berkualitas, pasien akan merasa puas. Kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pasien dapat berasal dari berbagai aspek. Aspek tersebut dapat berasal dari pihak internal, seperti medik dan tim kesehatan lainnya, tenaga administrasi juga sarana dan prasarana rumah sakit.

Salah satu bentuk tindakan keperawatan adalah komunikasi terapeutik verbal. Komunikasi terapeutik verbal memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan/interaksi perawat-pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat – pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh erhadap komunikasi terapeutik perawat ketika mereka menjalani perawatan.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik verbal perawat kurang baik sebanyak 31 orang (31.0%) diantaranya terdapat 18 orang (11.4%) merasa tidak puas dan sebanyak 13 orang (19.6%) yang merasa puas. Sementara itu responden yang menyatakan komunikasi terapeutik verbal perawat baik sebanyak 64 orang (64.0%) diantaranya terdapat 17 orang (23.6%) merasa tidak puas dan sebanyak 47 orang (40.4%) yang merasa puas. Sehingga dari 95 total respondendari di dapatkan hasil chi square menunjukkan bahwa nilai asymp.sig (2.-sided) $p = 0.006 < 0.05$. Maka ada pengaruh komunikasi terapeutik verbal perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit mega buana palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dora, 2019) yang meneliti tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dimana dalam hasil penelitiannya dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-

value $0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Di Indonesia, hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Hayulita & Fajri (2016) tentang hubungan komunikasi verbal terhadap kepuasan pasien, terdapat 6 orang responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik, terdapat 11 orang responden (68,8%) di antaranya yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 5 orang lainnya (31,2%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu 22 orang responden yang menyatakan bahwa komunikasi verbal perawat tidak baik, sebanyak 16 responden (72,7%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 6 orang responden (27,3%) di antaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sejalan penelitian yang telah dilakukan oleh Hayulita & Fajri (2016) tentang hubungan komunikasi verbal perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSI Ibnu Sina Bukit Tinggi yaitu responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik terdapat 68,8% dengan nilai $p \text{ value} < 0,05$ di mana terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien. Artinya komunikasi verbal perawat dalam pelayanan adalah efektif, sehingga pasien mencapai kepuasan seperti yang diharapkan.

Menurut asumsi peneliti syarat-syarat untuk mencapai komunikasi yang efektif adalah mempergunakan bahasa yang baik agar mempunyai arti yang benar, lengkap agar pesan yang disampaikan dipahami komunikan secara menyeluruh, mengatur arus informasi sehingga antara pengirim dan umpan balik seimbang, dan mendengarkan secara efektif.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, maka akan semakin baik pula kepuasan pelayanan keperawatan yang disampaikan oleh pasien

2. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Non Verbal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo

Menurut (Tjiptono, 2014). Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya. Pentingnya perawat perlu memiliki keterampilan khusus guna menambah nilai positif pada dirinya. Salah satunya adalah dengan menguasai komunikasi. Salah satu bentuk komunikasi yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan adalah, komunikasi non-verbal. Komunikasi non-verbal lebih mengandung arti yang signifikan dibandingkan komunikasi verbal karena mengandung komponen emosional terhadap pesan yang diterima atau disampaikan. Mesti dalam penerapan komunikasi, sering didapati kesulitan-kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi sehingga menyebabkan terjadinya kesalah-pahaman atau miss communication.

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik non verbal perawat kurang baik sebanyak 30 orang (30.0%) diantaranya terdapat 16 orang (11.1%) merasa tidak puas dan sebanyak 14 orang (18.9%) yang merasa puas. Sementara itu responden yang menyatakan komunikasi terapeutik non verbal perawat baik sebanyak 65 orang (65.0%) diantaranya terdapat 19 orang (23.9%) merasa tidak puas dan sebanyak 46 orang (41.1%) yang merasa puas. Dari hasil uji chi square menunjukkan bahwa nilai $\text{asympt.sig} (2\text{-sided}) p = 0.038 < 0.05$. Maka ada pengaruh komunikasi terapeutik non verbal perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit mega buana palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Qamarina et al., 2021) mendapatkan data bahwa sebanyak 49,5% perawat melakukan komunikasi non verbal dan 47,3% responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan untuk hasil analisis Chi square menyatakan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,006$; $p = 0,006$; $p < 0,05$).

Hasil penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Dora et al., 2019) dalam penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi dan kepuasan pasien di RSUD Padang Pariaman dengan nilai signifikansi sebesar 0,000

Menurut asumsi peneliti bahwa sikap perawat menjadi poin penting dalam melakukan komunikasi karena akan timbul kesan pertama serta bagaimana seorang perawat mempertahankan kontak mata saat melakukan komunikasi terhadap pasien, karena adanya kontak mata selama interaksi komunikasi secara langsung maka muncul keinginan untuk saling memperhatikan antara perawat dengan pasien, sehingga pasien akan erasa puas karena merasa di perhatikan oleh perawat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Ada pengaruh komunikasi terapeutik verbal dan Non Verbal perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit mega buana palopo.

Saran

Diharapkan kepada para perawat agar menerapkan komunikasi terapeutik kepada semua pasien yang mendapatkan asuhan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lisna, and Isti, 'modul pembelajaran(Komunikasi Terapeutik)(Semester II)', *Buku Pembelajaran Komunikasi Terapeutik*, 2021, 1–53
- Agil, Hilda Meriyandah, 'pasien rawat inap di ruang bung karno rsu proklamasi rengasdengklok tahun 2020 tim pengusul Ketua (NIDN : 0305059202) Anggota Puji Raharja S ., S . Kep ., Ners ., M . Kep ., Sp . KMB Taupik Rohman',

Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bung Karno Rsu Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020, 2020 (2020)

Ananda, Gebby Desza, and Ade Irma, 'Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Aceh', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 3.2 (2018), 125–33

Azlina, Fitri Ayatul, 'Self-Care Management Dalam Intervensi Keperawatan Pada Kelelahan Postpartum: Tinjauan Literatur', *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 9.3 (2021), 342

<<https://doi.org/10.20527/dk.v9i3.9731>>

Dosen, Hammad, Jurusan Keperawatan, Poltekkes Banjarmasin, Abstrak Komunikasi, Ruang Bedah, Nuri Rumah, and others, 'Ti an Rumah Sakit Umum Daerah Banjarbaru 2014', 6.1 (2015)

Fandizal, Muhammad, Duma Lumban Tobing, and Evin Novianti, 'Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5.1 (2020)

<<https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4602>

>

Fasya, Hannika, and Lucy Pujasari Supratman, 'Therapeutic Communication of Nurses to Mental Disorder Patient', *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21.1 (2018), 15–28

<<https://doi.org/10.20422/jpk.v21i1.485>>

Husada, Imam Farid Farian, Andoko Andoko, and Rahma Elliya, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien', *JOURNAL OF Mental Health Concerns*, 1.1 (2022), 9–17

<<https://doi.org/10.56922/mhc.v1i1.119>>

Herfira, Ane, and Lucy Pujasari Supratman, 'Komunikasi Terapeutik Clinical Instructor Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat', *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1.2 (2019), 168

<<https://doi.org/10.24198/jmk.v1i2.11697>

>

Indriana, Merri, Dasrun Hidayat, Iris Fatia Maharani, and Gartika Rahmasari, 'Optimalisasi Komunikasi Terapeutik Paramedis Dan Pasien Dengan Sistem

- Protokol Kesehatan Covid-19', *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 11.2 (2022), 250–65 <<https://doi.org/10.35508/jikom.v11i2.7252>>
- Jiwa, Gangguan, Rumah Sakit, and Jiwa Aceh, 'Analisis Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Pemulihan Pasien', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 2.2 (2017), 151–70 <www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP>
- Jurnal, M A P, Administrasi Publik, Vol No, Aksesibilitas Terhadap, Kepuasan Pasien, and D I Puskesmas, 'Pengaruh kualitas pelayanan , komunikasi terapeutik dan map (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik) Tri Asmitasari S Halaman 80-88', 7.1
- Karisma, Dwi Ana., Kiki Febianto, and Nimas Damarsari, 'Hubungan Komunikasi Tingkat Kepuasan Pasien', *Keperawatan Dan Kebidanan*, 2019, 70–75
- Kuswandi, Riki, 'P-ISSN: 2774-6291 e-ISSN: 2774-6534 Available Online at [Http://Cerdika.Publikasiindonesia.Id/Index.Php/Cerdika/Index](http://Cerdika.Publikasiindonesia.Id/Index.Php/Cerdika/Index)', 4.3 (2024), 191–99
- Nisa P.A, Ainun, 'Hubungan Komunikasi Non-Verbal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Pandemi Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 3.3 (2022)
- Nuryati, Elmi, and Rani Ardina, 'Komunikasi Verbal Dalam Kepuasan Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3.5 (2014), 1–5 <<https://doi.org/10.35952/jik.v3i5.51>>
- Nofriadi, Nofriadi, Dia Resti Dewi, Nanda Demur, and Albuni Albuni, 'Komunikasi Terapeutik Terhadap Perilaku Caring Perawat', *Seminar Prosiding*, 4.2 (2021), 2622–2256 <<https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/707>>
- Oknita, 'Komunikasi Terapeutik Dalam Prespektif Alquran', *Dakwah, Liwaul Dakwah, Jurnal Kajian Volume, Masyarakat Islam Terapeutik, Unsur-Unsur Komunikasi*, 12.2 (2022), 19–34
- Pannyiwi, Rahmat, Nurhaedah Nurhaedah, Andi Hariati, and Rezaqiqah Aulia Rahmat, 'Persepsi Klien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Ditinjau Dari Latar Belakang Pendidikan Perawat', *Jurnal Keperawatan Profesional*, 2.1 (2021), 25–31 <<https://doi.org/10.36590/kepo.v2i1.146>>
- Pebrianti, Febby, Risma Rubianti, and Obar, 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal Keperawatan Pernus*, 1.1 (2023), 24–31 <<http://jurnal-pernus.id/index.php/JIKP/index>>
- Prasetyo Kusumo, Mahendro, 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Jogja', *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6.1 (2017), 72–81 <<https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>>
- Primadianty, Indri, 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Massenrempulu Kabupaten Enrekang', *Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar*, 2020, 1–114
- Purnamasari, Nita, and Dina Putri Utami, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Rsud Wonosari Yogyakarta the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class Ii and Iii in Wonosari', *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10.1 (2020)
- Rachman, Syamridho, 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Bangkinang', *Jom Fisip*, 7.II (2020), 1–10
- Rasma, Tutik Agustini, and Nur Wahyuni Munir, 'Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Window of Nursing Journal*, 4.1 (2023), pp. 67–76, doi:10.33096/won.v4i1.489
- Saprianingsih, Almi, 'Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip', *STIKES Borneo Cendekia Medika*, 2020
- Sari, Yenni Novrida, and Leni Wijaya, 'Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*,

14.2 (2022), 130–39

Suharyono, Heri, Lilla Maria, and Feriana Ira, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal Senyum Perawat Dengan Kepuasan Pasien', *Professional Health Journal*, 2.2 (2021), pp. 75–83, doi:10.54832/phj.v2i2.123

Walasendow, Vanda Lucyana, Odi R Pinontoan, and Rompas S Rompas, 'Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5.1 (2017), 2
<<https://media.neliti.com/media/publications/106937-ID-hubungan-antara-sikap-dan-teknik-komunik.pdf>>

Waruwu, Kris Novela, and Harsudianto Silaen, 'Hubungan Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Kemoterapi', *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5.2 (2023), 481–90
<<https://doi.org/10.37287/jppp.v5i2.1458>>

Marni, *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa*, Skripsi, 2021