

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AJUNG

Oleh:

Erni Dwi Mailisari¹, Asmuji, SKM., M.Kep²,
Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes³.

Universitas Muhammadiyah Jember

Email: ernidwimailisari99@gmail.com

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia

THE RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION IN NURSING ACTIONS WITH THE LEVEL OF PATIENT GOALS AT THE AJUNG COMMUNITY HEALTH CENTER

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan alat yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini yaitu mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain korelasi pendekatan *Cross Sectional*. Teknik sampling yang digunakan ialah non probability sampling dengan menggunakan pendekatan quota sampling dengan populasi 56 pasien dengan sampel 49 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Ajung terdapat (2,0%) pasien mengatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat dalam kategori tidak baik, (73,5%) pasien menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat dalam kategori cukup baik, (24,5%) pasien menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik. Dan (33%) pasien merasakan tidak puas, (34%) pasien merasakan puas, (33%) pasien merasakan sangat puas. Berdasarkan hasil dari Penelitian ini dengan menggunakan uji korelasi *Sperman Rho* diketahui p value 0,000 dimana $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Ajung dalam kategori cukup baik dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas sehingga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung. Rekomendasi Penelitian ini untuk Puskesmas Ajung agar meningkatkan pelayanan kesehatan dengan berkomunikasi terapeutik yang baik sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Komunikasi Terapeutik

ABSTRACT

Therapeutic communication is a very important tool in influencing the level of patient satisfaction with the health services provided. The purpose of this study is to identify the relationship of therapeutic communication between nurses in nursing actions with the level of patient satisfaction at Ajung Public Health Center. This type of research is quantitative with a

cross sectional approach correlation design. The sampling technique used is non-probability sampling using a quota sampling approach with a population of 56 patients with a sample of 49 patients. Data collection tools using questionnaires. Researchers showed that nurses' therapeutic communication at Ajung Public Health Center (2.0%) patients said that nurse's therapeutic communication was in the bad category, (73.5%) patients stated that nurse's therapeutic communication was in quite good category, (24.5%) patients stated that the nurse's therapeutic communication was in good category. And (33%) patients feel dissatisfied, (34%) patients feel satisfied, (33%) patients feel very satisfied. Based on the results of this study using the Sperm Rho correlation test, it is known that the p value is 0.000 where <0.05 . The results of this study indicate that the therapeutic communication of nurses at the Ajung Public Health Center is in a fairly good category and the level of patient satisfaction is in the satisfied category, thus indicating that there is a significant relationship between nurses' therapeutic communication in nursing actions and the level of patient satisfaction at Ajung Health Center. Recommendations of this research for Puskesmas Ajung to improve health services by communicating good therapeutic so as to provide comfort and satisfaction to patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Therapeutic Communication

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien yang sedang menjalankan proses penyembuhan dari penyakit dengan tujuan mencapai kesembuhan dan kesehatan. Komunikasi terapeutik menjadi bagian penting dalam upaya perawatan pasien disemua kondisi (Istyanto,2021). Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubunganrasa percaya pada pasien, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Putra, 2018). Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, seperti pasien sering *complaint* karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien (Evisusanti, 2020). Komunikasi sangat penting dan dapat mempengaruhi lama perawatan pasien dan tingkat kesembuhan pasien, karena apabila tanpa komunikasi, suatu hubungan terapeutik perawat dan pasien tidak mungkin tercapai, maka pasien akan merasa tidak puas dan tidak diperhatikan (Putra, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien sebagai proses pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Aprianti, 2019). Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan (Dewanti, 2021). Kondisi ketidakpuasan diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Putra, 2018) dan akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terlihat bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Syarif Hidayatullah (2020) ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap dan Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, ada kekuatan hubungan yang sangat besar (Hidayatullah, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Ladesvita, (2017) mengenai Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan menyatakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang baik, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aprianti,dkk (2019) bahwa ada Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di RST Tk. II Kartika Husada dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ($p < 0,05$).

Hasil studi pendahuluan kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Ajung Kabupaten Jember didapatkan data pada bulan November 79% pasien dari 97% pasien rawat inap merasakan puas dengan tindakan keperawatan dan pada bulan Desember mendapatkan data 75% pasien dari 96% pasien merasakan puas dalam tindakan keperawatan. Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 ditargetkan untuk dalam penilaian baik.

Salah satu solusi untuk membuat pasien merasa puas dalam tindakan keperawatan yaitu dengan memperbaiki komunikasi terapeutik perawat dengan empat tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap pra-interaksi, tahap pengenalan/orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi (Evisusanti, 2020). Komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan teraupetik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan pemaparan data diatas tentang pentingnya komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ajung”

METODE

Desain penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan cross sectional. Teknik sampling yang digunakan ialah non-probability sampling dengan menggunakan pendekatan quota sampling dengan populasi 56 pasien dengan sampel sebanyak 49 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner.

HASIL

Komunikasi Terapeutik

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Ajung bulan Juni 2022 (n=49)

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak baik	1	2,0 %
Cukup Baik	36	73,5 %
Baik	12	24,5 %
Total	49	100,0%

Sumber: Data Hasil Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar (73,5 %) responden menyatakan perawat di Puskesmas Ajung sudah melakukan komunikasi terapeutik dalam kategori cukup baik.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Ajung bulan Juni 2022 (n=49)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	16	33 %

Menurut peneliti dari hasil persentase responden merasa komunikasi terapeutik yang banyak dilakukan oleh perawat adalah diwaktu sebelum dan sesudah melakukan tindakan perawat selalu mengajak pasien untuk berdoa demi kesembuhan dalam penyakit yang dialami oleh pasien.

Ditinjau dari kelompok usia, responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah kelompok usia 60 tahun (8,2 %). Dalam menunjang aktifitas seseorang memiliki arti yang sangat penting. Dengan bertambahnya usia seseorang akan semakin tidak mampu dalam mengambil keputusan berfikir logis, bijaksana, serta tidak dapat mengendalikan emosional. Hal ini diperkuat oleh (Potter PA & Perry AG dalam Siti (2016) bahwa dengan usia yang bertambah kondisi fisik berkurang dan mudah sakit sehingga pemanfaatan fasilitas kesehatan semakin sering, sehingga individu dapat menggunakan fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan untuk mencapai kepuasan. Hal yang sangat mempengaruhi permintaan konsumen terhadap pelayanan kesehatan baik preventif maupun kuratif yaitu faktor usia. Kategori rentan usia 60 tahun (8,2 %) termasuk dalam usia produktif (15-64 tahun) dalam Akbar (2017).

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin perempuan (51,0 %) yang artinya jenis kelamin perempuan lebih banyak memiliki peluang terbesar untuk sakit dan dirawat di rumah sakit karena kecenderungannya tidak bisa mengatur pola makan dan tidak menyeimbangi dengan berolahraga. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2017) yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pasien

Pengukuran tingkat kepuasan diruang rawat inap Puskesmas Ajung dalam penelitian ini dengan menggunakan harapan dan kenyataan dalam komunikasi perawat.

Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan tingkat kepuasan pasien harapan dan kenyataan komunikasi diatas dalam kategori puas terhadap pelayanan Puskesmas Ajung khususnya komunikasi yang dilakukan oleh perawat memiliki nilai tertinggi yaitu (34%), responden mengatakan cukup puas (33%), dan responden merasa tidak puas (33%).

Menurut asumsi peneliti kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian dan suatu tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien sebagai akibat dari proses pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga yang merupakan pelanggan serta mendapatkan pelayanan terkait komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat terdapat kesesuaian harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima selama dirawat dirumah sakit.

Pelayanan yang diberikan terkait dengan komunikasi yang dilakukan perawat di Puskesmas Ajung telah sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya oleh perawat. Asmuji (2014) menyatakan bahwa pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, pelanggan merasa puas jika harapan pelanggan sama dengan kenyataan, dan pelanggan merasa sangat puas jika harapan pelanggan lebih kecil dari kenyataan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ajung

Berdasarkan tabel 5.6 dengan penggunaan uji statistik *Spearman Rank* diperoleh nilai P value 0,000 atau $< \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung. Didapat nilai $r = 0,601$, yang artinya terdapat hubungan yang searah dengan nilai derajat korelasi kategori kuat antara variabel independen dan variabel

dependen. **Dari data di atas menunjukkan bahwa** 1 orang yang mengatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di Puskesmas Ajung dalam kategori tidak baik, juga menyatakan tidak puas. Menurut Nursalam (2014) bahwa ada enam faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap suatu pelayanan yaitu tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personal kurang memuaskan. Komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional.

Dari 36 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik dalam kategori cukup baik, 39% nya merasa tidak puas, 47% merasa puas, 14% merasa sangat puas. Perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selama dalam proses tindakan keperawatan berlangsung, karena perawat yang sering berinteraksi dengan pasien sehingga pasien bisa merasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Komunikasi terapeutik diterapkan perawat dalam berinteraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya dan jika tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan Tarigan (2019) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan.

Dari 12 responden yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Ajung dalam kategori baik, 8% nya merasa tidak puas dan 92% merasakan sangat puas. Kepuasan dapat terjadi karena ada beberapa faktor yang tercapai dalam berkomunikasi diantaranya saling percaya diri untuk mengungkapkan apa yang dirasakan dengan pasien kepada perawat serta saling percaya antara perawat dengan pasien. Sehingga menghasilkan ada hubungan dalam berkomunikasi dengan kepuasan pasien.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Soleman (2021) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap, dari hasil pengolahan data diperoleh hasil signifikan ($p=0,000$) yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien serta keluarga yang memberikan peluang untuk membangun hubungan, memahami pengalaman klien, merumuskan intervensi individual atau klien dan mengoptimalkan sumber daya perawatan kesehatan. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan sehingga akan tercipta kepuasan.

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 $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat.

Menurut analisis peneliti, dari hasil jawaban di lembar kusioner selama penelitian dilakukan masih banyak perawat yang tidak memberikan pasien kesempatan untuk bertanya selama tindakan dilakukan oleh perawat dan kurangnya perawat dalam memberikan hasil tindakan yang telah dilakukan kepada pasien dengan hal tersebut membuat pasien merasa bahwa perawat kurang terbuka dengan pasien saat melakukan tindakan.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan, bahwa sebagian besar menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan cukup baik dan sebagian besar pasien

menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan di Puskesmas Ajung dalam kategori cukup baik.
2. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung dalam kategori puas dalam tindakan keperawatan.
3. Terdapat ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ajung.

B. Saran

1. Bagi Keperawatan

Agar mempertahankan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan serta memberikan komunikasi yang terbaik kepada pasien. Dikarenakan pelayanan terbesar di Puskesmas adalah pelayanan keperawatan serta berkomunikasi secara terapeutik.

2. Bagi Pihak Puskesmas

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas, maka dari hasil penelitian di atas dapat dijadikan landasan masukan untuk lebih baik lagi ataupun mempertahankan pelayanan dengan melihat harapan pasien yang selalu meningkat, sehingga dapat tercipta kenyamanan dan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan sehingga memberikan pandangan atau citra yang baik terhadap Puskesmas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pelayanan kesehatan difasilitas pelayanan kesehatan atau mungkin menambahkan jumlah sampel.

DAFTAR PUSTAKA

Anjaswarni, Tri. 2018. "Komunikasi Dalam Keperawatan". Pertama.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Aprianti, R.A, Dkk. 2019. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RST TK. II Kartika Husada." *Jurnal Kesehatan* 31.

Astutik, A.R. 2018. "Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien," 1–103.

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101.

<https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>.

Evisusanti, SY. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.

Hidayat, A. A. 2017. "Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data". Jakarta: Salemba Medika.

Hidayatullah, dkk. 2020. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapan Kabupaten Bondowoso." *Jurnal Keperawatan Profesional* 8 (1): 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>.

Istyanto, dkk. 2021. "Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Era Covid-19." *Peran Mikronutrisi Sebagai Upaya Pencegahan Covid-19* 11: 5–6.

- Kamil, Hajjul. 2017. "Di RSUD Za Banda Aceh Patient Satisfaction Level on Health Care Quality Service in RSUDZA Banda Aceh Hajjul Kamil Lembaga Yang Berfungsi Sosial Dengan Manajemen Pelayanan Seadanya , Tetapi Kesehatan Bermutu , Menjadikan Rumah Sakit Cepat Dalam Perkembangan." *Idea Nursing Journal* III: 1–10.
- Kuntoro, Wahyu, and Wahyudi Istiono. 2017. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2 (1): 140–48.
- Masturoh & Anggita, N. 2018. "Metodologi Penelitian Kesehatan".
- Mundakir, 2016. 2016. "Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan". Edited by Tim Indomedia Pustaka and Layout. 2016th ed. Gebang no 59 RT 03 RW 44 Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta: Indonesia Pustaka Penerbit & Distributor. www.indomediapustaka.com.
- Notoatmodjo. 2017. "Metodologi Penelitian Kesehatan". Jakarta Rineka Cipta
- Nursalam. 2017. "Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3". Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2018. "Pendekatan Praktik Metodologiriset Keperawatan". Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Putra, Ardia. 2018. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Zainoel Abidin." *Jurnal Ilmu. Keperawatan* 1 (1): 49.
- Ra'uf, Muhammad. 2021. "Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Ssakit Ulin Banjarmasin" 3 (2): 37–46.
- Setiadi. 2018. "Konsep Dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Imlu."
- Sugiyono. 2017. "Metodepenelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D". Jakarta: Alfabeta.
- Widya Astari, Dewanti, Dkk. 2021. "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mata Cicendo." *Journal of Hospital Accreditation*03(1):34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>.
- Akbar, P.A, Sidia, I. & P. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksana Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labung Baji Makasar*.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan, cetakan ke III*. Yogyakarta.
- Pratiwi, A. G. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Dengan Motivasi Kesembuhan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Madiun. In *Modern Pathology* (Vol. 33, Issue 12, pp. 2520–2533). <https://doi.org/10.1038/s41379-020-0580-6>
- Putra. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Journal Ilmu Keperawatan, 1 (1), 50*.
- Sembiring, I. M. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Paisen Rawat Inap. 1(2)*.
- Siti, M, Zulpahiyana. & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia, 4(1)*, 30–34.
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat,1(2)*,48–54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Suryani. (2018). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Aplikasi*.
- Younis, J. R. (2015). Effect of the planned therapeutic communication program on therapeutic communication skills of pediatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice, 5(8)*, 109–120. <https://doi.org/10.5430/jnep.v5n8p109>