

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BADAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TABANAN

THE CORRELATION BETWEEN NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN TABANAN REGIONAL HOSPITAL

Ni Made Kristina Meikayanti¹, Ni Made Ari Sukmandari²,
Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi³

¹ Mahasiswa STIKES Bina Usada Bali

^{2,3} Dosen STIKES Bina Usada Bali

Email: *kristinameikayanti@gmail.com*

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik dilaksanakan pada setiap pemberian asuhan keperawatan. Melalui komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien dapat membangun hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Sehingga perawatan yang diberikan dapat diterima dengan optimal dan dapat memengaruhi kepuasan pasien. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner komunikasi terapeutik perawat dan kuisioner kepuasan pasien yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik korelasi dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Data penelitian ini dianalisis menggunakan uji korelasi *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 53,7% perawat melakukan komunikasi terapeutik yang baik dan 55,2% pasien merasa puas. Hasil *uji chi square* didapatkan *p value* 0,001 dengan tingkat kepercayaan 95%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. Komunikasi terapeutik perawat diharapkan dapat ditingkatkan dan diterapkan dalam pemberian asuhan keperawatan, dan peneliti selanjutnya dapat menemukan faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat sehingga kepuasan pasien dapat lebih meningkat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi, Komunikasi Terapeutik, Perawat

ABSTRACT

*Therapeutic communication is carried out in every nursing care delivery. Through good communication between nurse and patient or patient's family, a trusting relationship can be developed. Thus, the treatment provided can be received optimally which can affect patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction. The measuring instruments used in this study were nurse therapeutic communication and patient satisfaction questionnaires that had been tested for its validity and reliability. The design of this research was a descriptive analytic correlation using cross sectional design. The sampling technique used purposive sampling with 67 respondents. The research data were analyzed using the chi square correlation test. The results of this study indicated that 53.7% nurses had good therapeutic communication and 55.2% patients were satisfied. Chi square test revealed *p value* 0.001 with a confidence level of 95%. It is concluded that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at the Regional General Hospital of Tabanan Regency. It is hoped that nurses' therapeutic communication can be improved and applied in nursing care, and further explore factors that can improve the nurses' therapeutic communication skills to increase patient satisfaction.*

Keywords: Communication, Nurse, Patient Satisfaction, Therapeutic Communication

PENDAHULUAN

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Komunikasi menjadi bagian penting untuk mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya (Purwaningsih, Putuagungayu, & Dewi, 2019). Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Purwaningsih & Putuagungayu, 2019).

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik karena dilakukan untuk memberi terapi. Komunikasi terapeutik terjadi dengan

tujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang profesional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi, dan di dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien (Liza, Suryani & Meikawati, 2014).

Komunikasi yang berpusat pada pasien penting untuk perawatan pasien. Komunikasi yang dipusatkan pada pasien mendorong rencana perawatan melalui penyampaian informasi, menyediakan terapi dan lingkungan yang mendukung bagi pasien. Selain itu, empati sangat penting khususnya dalam melakukan komunikasi efektif yang berpusat pada pasien. Kemampuan seorang perawat untuk mengenali masalah pasien, empati dan menanggapi dengan sabar, berkomunikasi untuk mengerti keinginan pasien, dapat membantu pasien memahami dan mengatasi penyakit mereka secara efektif (Putu, Ayu & Dewi, 2017).

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. Selanjutnya, hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Tentunya hal ini akan memengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesudah membandingkan dengan apa yang menjadi harapan. Sebanyak 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik fisik maupun psikis (Apriyani, Kencana & Harini, 2017).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, rerata kepuasan pasien untuk rawat inap di BRSUD Kabupaten Tabanan dalam kurun waktu Maret sampai dengan Mei 2019 adalah 90,4%. Ruangan Gryatama merupakan salah satu ruang rawat inap di BRSUD Kabupaten Tabanan yang melayani pasien dengan jaminan BPJS kelas 1 dan pasien tanpa jaminan (umum). Ruang Gryatama memiliki 33

orang petugas yang terdiri dari tujuh perawat berpendidikan S1, 20 perawat dengan pendidikan D3 Keperawatan dan enam bidan dengan pendidikan D3 Kebidanan. Selain itu, tujuh perawat dan bidan di ruang Gryatama telah mendapatkan pelatihan *service excellence*.

Tingkat pendidikan merupakan faktor penting yang dapat menjadi modal awal dalam pengambilan keputusan. Semakin tinggi pendidikan semakin mudah seseorang menerima informasi serta tanggap menghadapi masalah yang sedang terjadi serta dapat menentukan cara terbaik untuk memecahkannya. Pamungkas (2015) pada penelitiannya mengatakan bahwa ada hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik. Ruang Gryatama memiliki rata-rata kepuasan pasien dari bulan Maret 2019 sampai Mei 2019 sebesar 79,52%. Nilai kepuasan ruang Gryatama adalah yang paling rendah dibandingkan dengan ruang rawat inap lainnya. Berdasarkan hasil observasi sebelumnya di Ruang Gryatama didapatkan masih kurangnya penggunaan komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan, hal ini dapat dilihat dari dua dari lima orang perawat yang peneliti observasi belum

melaksanakan komunikasi terapeutik berupa pengenalan diri dan penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan. Hal tersebut menimbulkan adanya beberapa keluarga pasien atau pasien yang menanyakan pertanyaan yang sama mengenai terapi ataupun tindakan yang diberikan perawat.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di BRSUD Kabupaten Tabanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian non eksperimen yaitu penelitian deskriptif analitik korelasi dengan menggunakan rancangan *crosssectional*. Sampel dipilih sebanyak 67 responden yang terdiri dari pasien atau keluarga pasien dengan cara *purposive sampling* menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi:

- 1) Pasien atau keluarga pasien yang bersedia untuk menjadi responden
- 2) Pasien dan keluarga bisa membaca dan menulis
- 3) Pasien yang dirawat hari ke tiga

Kriteria eksklusi:

- 1) Pasien yang mengalami penurunan kondisi yang tidak memungkinkan untuk dijadikan responden
- 2) Pasien dengan jaminan kesehatan

Penelitian ini telah melalui uji etik dan telah dinyatakan lolos kaji etik di Stikes Bina Usada Bali dengan No. 372/EA/KEPK-BUB-2019. Selain itu penelitian ini juga telah lolos kelayakan etik di BRSUD Kabupaten Tabanan dengan Nomor: 800/3640/Kepeg/BRSUD.

Penelitian ini menggunakan kuisisioner komunikasi terapeutik perawat, yang terdiri dari 15 pertanyaan, yaitu 10 pertanyaan *favorable* dan 5 pertanyaan *unfavorable*. Kuisisioner kepuasan pasien terdiri dari 15 butir pertanyaan, yaitu 12 pertanyaan *favorable* dan 3 pertanyaan *unfavorable*. Uji validitas dilaksanakan di RSD Mangusada Badung dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,3610). Hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap kuisisioner komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang memiliki nilai alpha >0,7 yang artinya reliabilitas cukup memuaskan. Data yang telah didapat dan dikumpulkan dianalisis menggunakan uji *chi square*.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis penelitian, hasil penelitian ini dapat di lihat pada Tabel 1-3. Responden dalam penelitian ini rata-rata berada pada usia 38,3 tahun dengan usia minimum 17 tahun dan usia maksimum 78 tahun. Selain itu, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 responden (65,7%).

Tabel 1. Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Gryatama BRSU Kabupaten Tabanan Tahun 2019

| Komunikasi Terapeutik perawat | n | % |
|-------------------------------|----|------|
| Baik | 36 | 53,7 |
| Tidak Baik | 31 | 46,3 |
| Total | 67 | 100 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa separuh dari responden (53,7%) menyatakan bahwa perawat mempunyai komunikasi terapeutik baik. Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian

responden (56,7%) merasa puas atas asuhan keperawatan perawat di rumah sakit.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan Tahun 2019

| Kepuasan Paisein | n | % |
|------------------|----|------|
| Puas | 37 | 55,2 |
| Tidak Puas | 30 | 44,8 |
| Total | 67 | 100 |

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat yang baik dan pasien merasa puas (83,3%). Berdasarkan hasil nalisa data menunjukkan hasil uji statistik *Chi Square* didapatkan *p value* sebesar 0,001, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan.

Tabel 3. Hasil Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan Tahun 2019

| Komunikasi Terapeutik perawat | Kepuasan Pasien | | | | Total | p value | |
|-------------------------------|-----------------|------|------------|------|-------|---------|-------|
| | Puas | | Tidak puas | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Baik | 30 | 83,3 | 6 | 16,7 | 36 | 100 | 0,001 |
| Tidak Baik | 7 | 22,6 | 24 | 77,4 | 31 | 100 | |
| Total | 37 | 55,2 | 30 | 44,8 | 67 | 100 | |

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan

Hasil penelitian ini sebanyak 36 responden (53,7%) dari 67 responden menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan baik. Ruang Gryatama merupakan ruang Rawat Inap VIP sehingga komunikasi perawat sangatlah penting. Sehingga, perawat dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016) bahwa mayoritas komunikasi terapeutik perawat di ruang Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori baik (49,1%).

Komunikasi terapeutik perawat di Ruang Gryatama didapatkan dengan kategori baik. Hasil ini juga menunjukkan bahwa perawat di Ruang Gryatama telah memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik, baik dalam hal pengenalan diri, menyampaikan informasi, tindakan dan prosedur, menunjukkan sikap empati dan caring terhadap pasien, serta menumbuhkan sikap saling percaya antara pasien dan perawat. Perawat yang memiliki

ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik juga mampu membentuk hubungan saling percaya, menumbuhkan sikap empati dan caring terhadap pasien, mencegah terjadinya masalah (Rika Sarfika, Esthika Ariani Maisa, 2018). Komunikasi terapeutik memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Rika Sarfika, Esthika Ariani Maisa, 2018).

Hal lain yang mendukung komunikasi terapeutik perawat di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan adalah telah diberikannya pelatihan *service excellence* terhadap tujuh orang (21,2%) perawat dan bidan di ruang Gryatama. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan upaya peningkatan komunikasi. Selain telah mendapatkan pelatihan *service excellence*, tujuh orang perawat di ruang Gryatama berpendidikan S1 Keperawatan dan sisanya D3 keperawatan dan bidan. Pengetahuan perawat mengenai komunikasi terapeutik dapat memengaruhi penerapan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit sehingga komunikasi terlaksana dengan baik (Nofia, 2016). Hal ini juga menunjukkan bahwa

semakin tinggi pendidikan dan tingkat pengetahuan seorang perawat dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan komunikasi.

Komunikasi terapeutik dapat diartikan sebagai kemampuan perawat dalam membantu pasien dalam mengatasi atau beradaptasi dengan stres yang dialaminya. Serta mengatasi gangguan psikologis yang dialami oleh pasien, dan membantu pasien untuk belajar berhubungan baik dengan orang lain (Northouse, dalam Priyanto, 2009). Selain itu komunikasi terapeutik merupakan hubungan yang terjadi antara perawat dan pasiennya. Hubungan perawat dan pasien akan bersama-sama belajar untuk memperbaiki pengalaman emosional pasien (Priyanto, 2009). Komunikasi terapeutik memiliki tujuan untuk menolong pasien yang dapat dilakukan oleh orang-orang yang profesional dengan menggunakan pendekatan antara perawat dan pasien berdasarkan perasaan dan emosi, di mana di dalam komunikasi terapeutik harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien (Liza et al., 2014).

Kepercayaan pasien yang timbul akibat komunikasi perawat yang baik dapat membuat asuhan keperawatan yang diberikan oleh pasien mampu diterima dengan baik oleh pasien ataupun keluarga

pasien, sehingga perawatan yang diberikan dapat diterima dengan optimal.

Kepuasan Pasien di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan

Pada penelitian ini ditemukan sebanyak 37 responden (55,2%) dari 67 responden mengatakan puas terhadap perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Ruang Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori puas sebanyak 39 orang (68,4%) (Siti & Indrayana, 2015). Menurut Sangadji (2013) karakteristik pasien (umur dan jenis kelamin) merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Pada penelitian ini didapatkan rerata umur responden 38,3 tahun. Menurut Depkes RI tahun 2009, umur 38.3 termasuk ke dalam umur dewasa akhir (36-45 tahun). Hal ini sejalan dengan penelitian Anwar (2013) mengatakan semakin bertambah usia seseorang maka semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan, sehingga kekurangan dalam perawatan dapat dimaklumi.

Selain usia, jenis kelamin juga dapat mempengaruhi seseorang pada saat melakukan interaksi. Pada penelitian ini jenis kelamin terbanyak sebesar 44 responden (65,7%) adalah perempuan.

Perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi seseorang dalam menafsirkan suatu pesan yang diterimanya (Siti & Indrayana, 2015).

Kepuasan pasien di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan juga didukung oleh petugas yang terdiri dari 33 orang perawat dan bidan dengan tujuh orang berpendidikan S1 dan sisanya D3. Selain itu petugas di ruangan ini juga sudah mendapatkan pelatihan *service excellence* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pasien. Pasien di ruangan ini juga rerata berada pada usia dewasa akhir sehingga semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan, sehingga kekurangan dalam perawatan dapat dimaklumi.

Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang ditimbulkan akibat dari hasil membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diperoleh (Pohan, 2013). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara kepentingan dan kinerja aktual yang diterima setelah pemakaian pelayanan keperawatan. Pelayanan yang memuaskan dan memiliki kualitas yang baik akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2018)

Pencapaian kepuasan pasien dan keluarga pasien adalah tujuan utama dalam pemberian layanan kesehatan. Dengan terciptanya kepuasan pasien diharapkan kepercayaan pasien dan keluarga pasien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan, melaksanakan kunjungan ulang dan mampu mendatangkan pelanggan baru. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan maka diharapkan akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien ke fasilitas layanan kesehatan tersebut.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis tabulasi silang menunjukkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 30 responden (83,3%). Selain itu, hasil analisa data menggunakan uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan, ($p= 0,001$; $p< 0,05$). Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Ningsih (2015) yang juga mendapatkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

kelas III di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan menunjukkan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan. Hal ini didukung oleh sebagian dari perawat dan bidan di ruang Gryatama perawat di Ruang Gryatama telah memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik sehingga mampu terbentuk hubungan saling percaya antara perawat dan pasien serta mampu menumbuhkan sikap empati.

Perawat di ruang Gryatama juga telah mendapatkan pelatihan *exelent service* dan tujuh orang perawat di ruang Gryatama berpendidikan S1 Keperawatan dan sisanya D3 keperawatan dan bidan. Pendidikan dan pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan perawat ruang Gryatama mampu berkomunikasi dengan baik, kualitas asuhan semakin meningkat, hubungan saling percaya antara perawat dan pasien terbentuk sehingga kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan terutama komunikasi terapeutik perawat meningkat. Perawat yang memiliki

ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik akan mampu menjalin hubungan saling percaya dengan pasien dan keluarga pasien, dapat menumbuhkan sikap empati dan caring, sehingga dapat mencegah terjadinya masalah legal, serta mampu memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan (Rika Sarfika, Esthika Ariani Maisa, 2018).

Younis (2015) juga mengatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah dasar dari 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. Selain itu, Anwar (2013) juga menyatakan pendapat bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah faktor komunikasi yaitu tata cara komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan klien/pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswad (2015) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di BRSUD Kabupaten Tabanan. Seluruh perawat diharapkan mampu menggunakan komunikasi terapeutik dalam setiap pemberian pelayanan kepada pasien

sehingga kepuasan pasien dapat tercapai. Sehingga, pada akhirnya berpengaruh terhadap jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan.

Penelitian selanjutnya di sarankan untuk menggali faktor-faktor yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat sehingga kepuasan pasien akan meningkat. Penelitian lainnya yang perlu dilakukan adalah menggali faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.

REFERENSI

- Anwar, K. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. SKRIPSI. Program Ilmu Kesehatan, STIKES Jendral Achmad Yani. Retrieved from <http://repository.unjaya.ac.id/2122/>
- Aswad, S., Mulyadi, N., & Lolong, J. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *JURNAL KEPERAWATAN*, 3(2), 1-8. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8086/7647>
- Apriyani, L., Kencana, E. N., & Harini, L. P. I. (2017). Model Persamaan Struktural Tingkat Kepuasan Pasien pada Kualitas Layanan Rawat Inap. *E-Jurnal Matematika*, 6(3), 168-175. DOI: <https://doi.org/10.24843/MTK.2017.v06.i03.p162>
- Dewi, S. P. A. A. P., Purwaningsih, N. K., & Lindawati, N. P. (2017). Diction Analysis in making Empathetic responses for Diabetic of Nursing Student in STIKES Bina Usada Bali. *LITERA: Jurnal Litera Bahasa Dan Sastra*, 3(1), 88-97. Retrieved from <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/litera/article/view/716>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147. DOI: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Liza, N. M., Suryani, M., & Meikawati, W. (2014). Efektifitas Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Orang Tua Anak Pre Operasi Di RSUD Tugurejo Semarang. *Karya Ilmiah STIKES Telogorejo*, 3, 1-7. Retrieved from

<http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/view/230>

- Ningsih, P. S., & Syaifudin, S. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Kelas III RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. SKRIPSI. Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES 'Aisyiyah, Yogyakarta. Retrieved from <http://digilib.unisayogya.ac.id/146/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20PENTI%20SANA.pdf>
- Nofia, V. R. (2016). Hubungan Pengetahuan Dan Jenis Kelamin Perawat Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Kepada Pasien. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 7(2), 55-62. Retrieved from <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/medika/article/view/85>
- Pamungkas, T. H. Y. (2015). *Hubungan Antara Pengetahuan Komunikasi Terapeutik, Tingkat Pendidikan Dan Masa Kerja Dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di RSUD. Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. THESIS. Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Priyanto.A. (2009). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika
- Purwaningsih, N. K. & Putuagungayu, S. (2019). Improving Communicative Speaking Skill Of Nursing Students In English Discussions, Specific Purposes (ESP) Using Catur Jantra And StringIn Classroom. IELT-Con 2019 Proceedings Of The 9th Pellta International English Language Teaching Conference
- Purwaningsih, N. K., & Dewi, S. P. A. A. P. (2019). The Analysis Of Speech Act In Verbal Communication Between Healthcare Professionals And Patients In Public Health Centre Branch Kerobokan Kelod. *Journal of English Educational Study (JEES)*, 2(1), 11-20. DOI: <https://doi.org/10.31932/jees.v2i1.381>
- Rika Sarfika, Esthika Ariani Maisa, W. F. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 (I)*. Padang: Andalas University Press.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30-32. Retrieved from <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JNKI/article/view/224/218>
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88-95. DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Younis, J. R., Mabrouk, S. M., & Kamal, F. F. (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. DOI: 10.5430/jnep.v5n8p109