

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI
RSUD WONOSARI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh

Kartini Kartika

KP 1601192

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA YOGYAKARTA**

2020



SKRIPSI

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan Keperawatan Di RSUD Wonosari

Disusun Oleh:

Kartini Kartika

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 15 12 2020

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.

Penguji II

Handriani Kristanti, S.Si., M.Sc.

Penguji III

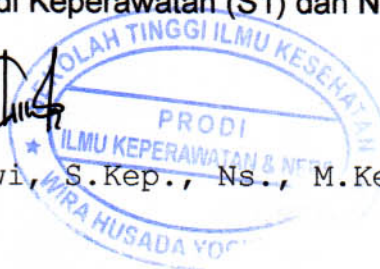
Andri Purwandari, S.Kep., Ns., M.Kep.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, 15 12 2020

Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.





PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Kartini Kartika

Nomor Induk Mahasiswa : KP.16.01.192

Program Studi : Keperawatan (S1) dan Ners

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di RSUD Wonosari

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, **15 12 2020**



Kartini Kartika

Mengetahui Ketua Dewan Penguji,

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Roh Kudus-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rsd Wonosari”. Usulan penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serjana keperawatan pada program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta.

Tersusunnya usulan penelitian ini tidak lepas dari informasi, arahan dan bimbingan dari semua pihak, untuk itu perkenankan peneliti untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta, sekaligus pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Handriani Kristanti, S.Si., M.Sc., selaku pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam menyelesaikan penelitian ini.

4. Andri Purwandari, S.Kep.,Ns,M.Kep., selaku penguji yang telah menguji dan memberi bimbingan serta pengarahan sehingga penelitian ini diselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua yang selalu menasehati dan memotivasi juga selalu mendoakan saya selama menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman Program Studi (S1) Keperawatan angkatan 2016 yang tidak bosan memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas penelitian, terima kasih karena kekompakan dan kebersamaan kita.

Kartini Kartika

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD WONOSARI

Kartini Kartika¹ Ika Mustika Dewi² Handriani Kristanti³

INTISARI

Latar Belakang: Komunikasi merupakan aspek penting dalam profesi keperawatan yang bermanfaat untuk mendorong adanya kerja sama antara perawat dan pasien. Dalam pemberian asuhan keperawatan pelaksanaan komunikasi terapeutik sebagian perawat, belum maksimal melaksanakan komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan. Sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan komunikasi terapeutik dibutuhkan dalam setiap kegiatan dan tindakan.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari

Metode Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif korelasi dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap diruang cempaka RSUD Wonosari yang berjumlah 111 orang. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan penentuan besar sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 53 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan *spearman rank*.

Hasil: Hasil penelitian didapatkan tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan nilai $r = 0,312$ dengan signifikansi $0,047$ ($p > 0,05$). Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dalam kategori baik 24 responden (60%), cukup yaitu sebanyak 16 responden (40%). Pelayanan dalam keperawatan kategori memuaskan sebanyak 38 responden (95,0%), cukup memuaskan 2 responden (5,0%).

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari.

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

¹ Mahasiswa Stikes Wira Husada

² Dosen Stikes Wira Husada

³ Dosen Stikes Wira Husada

DAFTAR ISI

Halaman 1

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR Gambar	viii
DAFTAR Tabel	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. TinjauanTeori.....	12
B. KerangkaTeori	36
C. KerangkaKonsep	37
D. Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Waktu dan TempatPenelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38

D. Variabel Penelitian.....	40
E. Definisi Operasional	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Pengelolahan dan Analisis Data.....	46
H. Proses Jalannya Penelitian	47
I. Etika Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Tempat Penelitian	51
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan Penelitian	57
D. Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1. Kerangka teori	36
Gambar 2. Kerangka konsep	37
Gambar 3. Desain Penelitian	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Kuesioner.....	44
Tabel 2. Definisi Operasional	42

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan, maka harus memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat luas, berupa pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan non medis. Bentuk pelayanan medis yang diberikan terdiri dari: pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan unit gawat darurat (UGD), pelayanan bedah sentral, dan pelayanan intensif (UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena pemberi pelayanan profesional yang terbanyak (60%) adalah perawat dan yang lama kontak dengan klien selama 24 jam. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keperawatan melalui pelayanan asuhan keperawatan yang komprehensif sebagai indikator pelayanan dalam menentukan kepuasan sebagai tolak ukur mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat (Sutoto & Wibowo, 2013).

Tenaga keperawatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (UU RI Nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan).

Menurut Kelliat (1996) dalam Akbar dkk (2013), agar kebutuhan pasien terpenuhi, salah satu tindakan yang diharapkan adalah perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Salah satu cara mengatasi masalah komunikasi yang terjadi antara perawat dan pasien adalah dengan menggunakan komunikasi terapeutik secara efektif oleh perawat. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu standart asuhan keperawatan yang wajib dilaksanakan oleh perawat.

Pohan (2010), menjelaskan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dari keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun psikis.

Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya (pasien). Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan.

Komunikasi terapeutik perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat menjadi salah satu penentu dalam dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Gurusinga, 2011).

Riset dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menyatakan bahwa rata-rata komunikasi terapeutik perawat masih kurang, seperti di Rumah Sakit Umum Daerah Klaten didapatkan presentasi komunikasi terapeutik perawat di rumah sakit tersebut sebanyak 62%, prosentasi ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di rumah sakit tersebut berada pada kategori rendah (Sunardi,

2014). Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta menemukan bahwa 51,9% perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dan 48,1% tidak melaksanakan komunikasi terapeutik dan 84% menyatakan bahwa pasien kurang mengerti dengan komunikasi dari perawat (Ikatafah & Haeniah, 2017).

Kepuasan diartikan oleh Wilton (1988) dalam Irawan (2012) sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah memakainya. Menurut Suprataman (2013), pelayanan perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien karena perawat merupakan profesi profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit, karena dibandingkan dengan tenaga kesehatan lain, jumlah perawat memang relatif besar, sekitar 60% pegawai rumah sakit adalah perawat. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang unit dilaksanakan selama 24 jam dirumah sakit dan berkesinambungan.

Angka kepuasan pasien di Indonesia terbilang masih rendah berdasarkan penelitian Sari et al (2014) dirumah sakit di kota Surabaya didapatkan sebanyak 38,1% pasien merasa puas, angka ini terbilang masih rendah.

Berdasarkan hasil penelitian Adriana (2017) sebanyak 47% pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan hasil penelitian Supartiningsih (2017) menunjukkan adanya penurunan kunjungan dirawat inap 2 tahun terakhir, hal ini disebabkan karena ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa teori dan hasil penelitian tentang komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena komunikasi perawat dapat membina hubungan baik perawat dengan pasien dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberikan dampak yang positif terhadap pasien sebagai pelanggan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit. Sehingga perawat diminta untuk menggunakan komunikasi terapeutik selama memberikan asuhan keperawatan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Sitorus, 2011).

Permenkes RI nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional memuat prosedur pelayanan kesehatan dengan sistem rujukan yang berjenjang. Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yaitu satu-satunya RSUD di daerah Kabupaten Gunung Kidul yang merupakan pusat rujukan di kabupaten dengan tipe rumah sakit kelas C. Rumah Sakit Umum Daerah

Wonosari adalah salah satu rumah sakit yang menjadi fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang melayani peserta-peserta dengan jaminan kesehatan nasional yang harus mempunyai rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti Puskesmas, Praktik dokter, dan Rumah Sakit Kelas D Pratama.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 22 Januari 2020, didapatkan data kunjungan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Wonosari berjumlah 4.697 orang pasien dari bulan Januari–Desember tahun 2019. Peneliti memilih ruang Cempaka karena berdasarkan pengamatan peneliti diruang tersebut masih ada kendala belum diketahui gambaran pada komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien, dari hasil wawancara dan observasi dengan 10 orang pasien oleh peneliti didapatkan bahwa perawat di ruang Cempaka belum maksimal dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dalam pelayanan. Sedangkan komunikasi terapeutik dibutuhkan dalam setiap kegiatan dan tindakan, namun walaupun belum semua perawat melakukan komunikasi terapeutik 7 dari 10 orang pasien yang telah diwawancarai peneliti merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, dan

3 merasa tidak puas.

Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat pentingnya komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di unit rawat inap, peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Wonosari”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat oleh perawat di ruang rawat inap RSUD Wonosari.

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wonosari.

D. Ruang Lingkup

1. Materi

Ruang lingkup materi ini termasuk dalam management keperawatan yang difokuskan pada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit RSUD Wonosari.

2. Responden

Responden pada penelitian ini adalah pasien yang di ruang rawat inap RSUD Wonosari.

3. Waktu

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2020.

4. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Cempaka dan Bakung RSUD Wonosari.

E. Manfaat Peneliti

1. Manfaat Teoritis

Menguji secara empiris apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan rumah sakit senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasien khususnya pada komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan perawat mampu meningkatkan pelayanan dalam menerapkan komunikasi terapeutik.

c. Bagi Stikes Wira Husada Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dibidang yang sama.

F. Keaslian Penelitian

1. Putra (2013) meneliti tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Dr. Daerah Zainoel Abidin. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa yang digunakan adalah analisa univariate dan analisa bivariate dengan uji statistik chi square. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan

komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. Persamaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, variabel komunikasi terapeutik dengan variabel kepuasan pasien. Perbedaannya adalah uji statistik *Chi Square*, dan peneliti menggunakan uji *Spearman Rank*.

2. Permatasari (2016) meneliti tentang penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam meningkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kardinah Kota Tegal. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif menggunakan metode *action research*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan sebelum *treatment* didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori memuaskan yaitu sebesar 60%. Sesudah *treatment* didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori memuaskan yaitu sebesar 80%. Observasi perawat didapatkan hasil bahwa perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yaitu sebesar 80%. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian *cross sectional*. Persamaannya adalah variabel komunikasi terapeutik dan variabel kepuasan pasien, serta instrument yang digunakan kuesioner.

3. Wuryanto (2010), hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pasca operasi rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Desain penelitian ini yaitu deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sebanyak 32 orang. Instrument penelitian yaitu kuesioner dengan analisa data menggunakan uji korelasi *person product moment*. Hasil uji korelasi *person product moment* diperoleh ρ value sebesar $0,001 < 0,05$ berarti ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pasca operasi di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Perbedaannya adalah peneliti membahas variabel dependen tentang kepuasan pasien ruang inap dan dilakukan di Rumah Sakit RSUD Wonosari. Analisa yang digunakan yaitu analisa univariat dan analisa bivariate dengan uji statistik Spearman Rank. Persamaannya adalah variabel dependen yang diteliti yaitu tentang komunikasi terapeutik, desain penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional*.

BAB V

Kesimpulan dan Saran

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan tentang penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap RSUD Wonosari Yogyakarta, sebagian besar komunikasi berada pada kategori baik.
2. Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wonosari Yogyakarta, sebagian besar kepuasan berada pada kategori puas.
3. Hasil analisa menggunakan *spearman rank* didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan instansi rumah sakit dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi tentang pentingnya komunikasi terapeutik kepada perawat maupun setiap petugas di RSUD Wonosari Yogyakarta.

2. Bagi STIKES Wira Husada Yogyakarta

Disarankan bagi STIKES Wira Husada Yogyakarta dapat menjadi arahan dan pembelajaran tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam lingkungan kerja selama dalam perkuliahan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikan perawat dalam menjalankan perannya sebagai perawat yang professional.

3. Bagi Perawat

Diharapkan dapat meningkatkan komunikasi terapeutik pada pasien sehingga pasien menjadi lebih nyaman dan dihargai selama proses keperawatan serta puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Bagi Peneliti Lain

Peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian ini lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya dengan mutu pelayanan, ketersediaan

fasilitas, prosedur administrasi, atau sikap pelayanan tenaga medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar dkk. (2013). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuan Baji Makassar.
- Anoraga, Panji (2012). *Manajemen bisnis*. Semarang: PT. Rineka Cipta
- Arwani. (2013). Komunikasi dalam keperawatan. Jakarta :EGC
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek (edisi revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen keperawatan konsep dan aplikasi*. Arruz Madia. Yogyakarta.
- Bulechek G, (2015). *Nursing Interventions Clarification (NIC) edisi bahasa Indonesia edisi kelima*. Mosby : Lowa city.
- Damayanti, M. N. (2012). Komunikasi terapeutik dalam praktek keperawatan. PT rafika aditama, bandung.
- Departemen Kesehatan RI. 2010. *Kategori Usia*. Dalam <http://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses Pada Tanggal 20 juni 2016
- Hidayat, A. A. (2012). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ina, Wahyu. (2010). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta : Nusaha Medika.
- Irawan. 2012 . *Dimensi kualitas layanan : konsep dan perkembangannya*.jurnal ISEI JEMBER volume 2 nomor 1, april 2012
- Lalangkoe, Maksimus Ramses. (2013). *Komunikasi Keperawatan : Metode Berbicara Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lestari, Rismiati, dkk. 2014. "*Peningkatan Kemampuan Belajar Dan Berkarakter*". Bogor: Jurusan Kurikulum Dan Teknologi

Pendidikan. Konsentrasi Perekayasa Pembelajaran, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Moh, (2013). *Mengakses Tentang Faktor Lain Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Jakarta : Salemba Medika

Mubarak, W. I. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan Dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.

Muninjaya Gde AA, (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC

Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Salemba Medika; Jakarta.

Nursalam. (2016). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis, Dan Instrument Penelitian Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika.

Oroh M, Sefti R, dan Linnie P. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Diruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220/4734>.

Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Sekretariat Negara. Jakarta

Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. Secretariat Negara. Jakarta

Permatasari, Anita. (2016). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Kota Tegal Tahun 2016. *Penelitian Tindakan*. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pohan, 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

- Putra, Ardiah. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan ISSN : 2338-6371*.
- Putri I.W. 2014. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD Teluk Kautan Kabupaten Kautan Singingi.
- Pohan, I. S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Potter & perry, (2010). *Fundamental Keperawatan Buku 3. Edisi 7*. Jakarta: Salemba Medika
- Putri, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. *'Afiyah*.
- Rahil, M. (2012). *Pedoman pembinaan kesehatan lanjut usia*. Jakarta
- RSUD Wonosari. (2019). *Profil RSUD Wonosari*. Gunungkidul. RSUD Wonosari.
- Rorie, P. A., Pondang, L., & Hamel, R. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina A Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*.
- Samuel, B. K. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Hemodialisa Di Rumah Sakit Condong Catur Sleman Yogyakarta.
- Shintana, O.s., Devi. (2012). Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Terhadap Perilaku Perawat Saat Berkomunikasi Dengan Pasien Di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. *Skripsi*. Fakultas Keperawatan USU. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Siagian & Hajarudin, (2014). Manajemen sumber daya manusia & Perilaku. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Supratman .2009. *Membangun System Keperawatan: Sebuah Wacana (Building A Better Delivery System)*. Berita ilmu

keperawatan ISSN 1979-2697 volume 2 nomor 1 maret 2009 halaman 43-46.

- Susilani, A. T., Wibowo, T. A. (2015). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta : Graha Cendekia.
- Sugiyono, 2015. *Statistik Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung. Susilani, A. T., Wibowo, T. A. (2015). *Dasar-Dasar metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta : Graha Cendekia.
- Wuryanto, Edy dkk. (2010). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Keperawatan*.
- Zebua, Mahanati. 2016. *Buku Manajemen Rumah Sakit : Fungsikan Manajemen Instalasi Di Rumah Sakit*. Yogyakarta : Valemba.