

NASKAH PUBLIKASI

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

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**



Oleh

Kartini Kartika

KP 1601192

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2020**



NASKAH PUBLIKASI

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

Disusun Oleh:

Kartini Kartika
KP.16.01.192

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.

Naskah Publikasi 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

Nama : Kartini Kartika

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

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta, 15 12 2020

Pembimbing Utama,

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

Pembimbing Pendamping,

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



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. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan penentuan besar sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 53 pasien. Alat penggumpulan 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

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).

Komunikasi terapeutik perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan disebuah 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 dirumah 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).

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.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan dan mencoba menggali mengapa fenomena masalah kesehatan terjadi. Pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional*, *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau variabel data variabel bebas dan terikat hanya satu kali, pada satu waktu bersamaan (Sugiono, 2018).

C. Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di RSUD Wonosari Yogyakarta Tahun 2020

No	Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
1	Usia	17-25	4	10,0
		36- 45	8	20,0
		46-55	13	32,5
		>56	15	37,5
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	50,0
		Perempuan	20	50,0
3	Tingkat Pendidikan	SD	29	72,5
		SMP	6	15,0
		SMA	5	12,5
4	Pekerjaan	IRT	4	10,0
		Petani	19	47,5
		Swasta	17	42,5
Total			40	100

Sumber: Data Primer Terolah 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas karakteristik responden berdasarkan usia pasien RSUD Wonosari yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada usia >56 tahun sebanyak 15 responden (37,5%). Jenis kelamin responden adalah sebanyak 20 responden

(50%) berjenis kelamin laki-laki dan 20 responden (50%) berjenis kelamin perempuan. Sebagian besar tingkat pendidikan responden berpendidikan Sekolah Dasar sebanyak 29 responden (72,5%) dan sebagian besar pekerjaan responden adalah petani sebanyak 13 responden (47,5%).

2. Analisa Univariate

Tabel 2
Distribusi Frekuensi komunikasi terapeutik perawat di RSUD Wonosari Yogyakarta 2020

Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	24	60
Cukup	16	40
Total	40	100

Sumber : Data Primer Terolah 2020

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 dapat diketahui bahwa persentase komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien yang menjadi sampel penelitian di RSUD Wonosari dengan

komunikasi terapeutik perawat kategori baik sebanyak 24 responden (60%), komunikasi terapeutik perawat kategori cukup sebanyak 16 responden (40%).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden di RSUD Wonosari Yogyakarta 2020

Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	38	95,0
Cukup Puas	2	5,0
Total	40	100

Sumber : Data Primer Terolah 2020

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 dapat diketahui bahwa persentase kepuasan pasien di RSUD Wonosari Yogyakarta yang menjadi sampel penelitian yang

memiliki kategori puas baik sebanyak 38 responden (95,0%), kategori cukup puas sebanyak 2 responden (5,0%).

3. Analisa Bivariate

Tabel 4
Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Wonosari Yogyakarta 2020

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Cukup puas		Σ	(%)	
	n	%	n	%			
Baik	23	57,5	1	2,5	24	60	
Cukup	15	37,5	1	2,5	16	40	0,047
Total	38	95,0	2	5	40	100	

Sumber: Data Primer Terolah 2020

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 4.4 didapatkan responden dengan komunikasi terapeutik baik dan memiliki kepuasan pasien puas sebanyak 23 responden (57,5%) sedangkan responden dengan komunikasi terapeutik cukup dan memiliki kepuasan pasien cukup puas terdapat 1 responden (2,5%). Berdasarkan uji *spearman rank* didapatkan nilai *p value* $0,047 > 0,05$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta.

D. Pembahasan

1. Usia Responden

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia responden di RSUD Wonosari Yogyakarta sebagian besar berusia >56 tahun (37.5 %), dan usia responden sedikit berada pada kategori usia 17 – 25 tahun (10.0 %). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam

penelitian ini masuk dalam kategori usia lanjut akhir (Depkes, RI 2010).

Menurut Anoraga (2012), ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih tua telah berpengalaman sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang seanehnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan.

Menurut Rahil (2012), Semakin dewasa umur seseorang maka pemikiran dan emosi seseorang akan semakin matang sehingga seiring dengan bertambahnya usia kualitas komunikasi akan semakin baik karena mereka yang memiliki emosi yang stabil akan lebih bisa memahami

orang lain. Usia memiliki hubungan dengan keadaan emosi yang merupakan perasaan subyektif terhadap suatu kejadian. Emosi seperti marah, sedih, senang akan dapat mempengaruhi perawat dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Peneliti berasumsi bahwa usia mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit. Karena Semakin dewasa seseorang maka semakin banyak pengalaman hidup yang dilalui. Hal ini tentunya akan membuat mereka lebih bisa menilai dengan kritis tentang komunikasi yang dilakukan perawat dengan kepuasan mereka terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit.

Sejalan dengan pernyataan Siagian dalam Hajarudin (2014) bahwa seseorang akan semakin mampu mengambil keputusan, lebih bijaksana, lebih mampu berfikir rasional, lebih dapat mengendalikan emosi dengan bertambahnya usia. Penelitian Dzomenku (2012), Otani (2011), dan Batbaatar dkk (2017) menjelaskan bahwa umur akan berpengaruh terhadap kepuasan seseorang.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 20 responden (50%) dan jenis kelamin perempuan berjumlah 20 responden (50%). Dilihat dari jenis kelamin, pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Potter,2015).

Menurut asumsi peneliti bahwa Jenis Kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Alasannya, karena Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Gaya komunikasi yang berbeda tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Hasil penelitian Oroh, dkk (2014) menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hal serupa disampaikan oleh Batbaatar dkk (2017) dan Yasmin (2011). Berbeda dengan Senarath (2013) bahwa kepuasan lebih

banyak dirasakan oleh laki-laki.

3. Pendidikan

Pendidikan adalah suatu usaha mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan di luar sekolah dan berlangsung seumur hidup (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari didapatkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden paling banyak adalah pada tingkat SD yaitu sebanyak 29 responden (72.5 %) dan yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SMA berjumlah 6 responden (12.5 %).

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa tingkat pendidikan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena tingkat pendidikan yang rendah lebih cepat merasa puas dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dilihat dari hasil penelitian kepuasan pasien terbanyak berada pada kategori puas sebanyak 37 responden dan tingkat pendidikan terbanyak yaitu SD yaitu 29 responden.

Hasil penelitian Lestari dalam Rismiyati (2014), menyatakan bahwa pasien yang berpendidikan tinggi

sulit merasa puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Hal ini terjadi karena pasien yang berpendidikan tinggi umumnya memahami dengan baik hak – hak pasien dalam pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan juga cenderung membantu seseorang dalam melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek.

4. Pekerjaan

Hasil penelitian didapatkan bahwa pekerjaan responden yang paling banyak adalah sebagai petani sebanyak 19 responden (47,5%) dan pekerjaan yang paling sedikit adalah sebagai IRT sebanyak 4 responden (10%).

Lomenta dalam Abdillah (2010) mengatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

Menurut asumsi peneliti bahwa pekerjaan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien. karena mereka yang bekerja akan lebih mudah bergaul dengan lingkungan. Mayoritas responden dalam

penelitian adalah bekerja sebagai petani. Menurut Iqbal dalam Andriyani (2015) menyatakan, lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta

Secara Presentase dari 40 responden penelitian, yang didapatkan responden dengan komunikasi terapeutik baik dan memiliki kepuasan pasien puas sebanyak 23 responden (57,5%) sedangkan responden dengan komunikasi terapeutik cukup dan memiliki kepuasan pasien cukup puas terdapat 1 responden (2,5%). Jadi hasil dari penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Wonosari Yogyakarta, pasien lebih banyak merasa puas, dengan katagori komunikasi terapeutik baik.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan (Rorie et al., 2014) di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D.

Kandou pasien merasa puas 47 orang (70,1%). Hasil penelitian (Putri & Putri, 2015) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi separoh (50,0%) responden merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Hasil analisis menggunakan *Spearman rank*, didapatkan nilai p -value = 0,047 > 0,05, yang berarti bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta. Semakin baik komunikasi terapeutik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Semakin sering perawat memberikan komunikasi terapeutik maka komunikasi antara pasien dan perawat akan semakin sering terjadi, dan kualitas asuhan keperawatan juga semakin tinggi karena adanya rasa percaya pasien yang meningkatkan kepuasan pasien (Bulecheck, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Wuryanto, 2010) hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pasca operasi

rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan didapatkan p value = 0,001 berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan.

Setiap pasien yang berada dirumah sakit dalam keadaan psikologis tertentu akibat penyakit yang dideritanya. Pasien tahu bahwa dia akan diberikan pelayanan medis dan diobati. Oleh karena itu, dia berhak mendapat penerangan yang jelas tentang jalannya pelayanan yang diberikan. Hal ini memerlukan keterbukaan oleh tenaga kesehatan termasuk perawat. Kepribadian dan latar belakang pasien harus diketahui perawat selama menjadi pasien dirumah sakit tersebut. Keadaan ini dapat minimalisir dengan perawat memberikan pelayanan komunikasi terapeutik yang efektif bagi pasien, terutama pada kondisi pasien yang sakit. Dengan begitu pasien merasa lega dan puas dengan pelayanan yang diberikan, untuk itu perawat dapat melakukan pengajaran tahap-tahap komunikasi terapeutik yang baik dan dapat mengurangi kecemasan pasien (Bulechek, 2015).

Peneliti berasumsi bahwa Perawat atau tenaga kesehatan di RSUD Wonosari telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dengan memperhatikan tahap-tahap komunikasi terapeutik dengan benar. Hal tersebut membuktikan bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien di RSUD Wonosari.

E. 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. Hasil analisa menggunakan *spearman rank* didapatkan Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta.
2. Komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap RSUD Wonosari Yogyakarta, sebagian besar komunikasi berada pada kategori baik sebanyak 23 responden.
3. Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wonosari Yogyakarta, sebagian besar kepuasan

berada pada kategori puas sebanyak 38 responden.

F. 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

Bulechek G, (2015). *Nursing Interventions Clarification (NIC) edisi bahasa Indonesia edisi kelima*. Mosby : Iowa city.

Departemen Kesehatan RI. 2010. *Kategori Usia*. Dalam <http://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses Pada Tanggal 20 juni 2016

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://ej>

journal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220/4734.

- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. Sekretariat Negara. Jakarta
- Permatasari, Anita. (2016). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Kardinah Kota Tegal Tahun 2016. *Penelitian Tindakan*. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Putri, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita Rsd Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. *Afiyah*.
- 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.
- Wuryanto, Edy dkk. (2010). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat

Dengan Tingkat
Kepuasan Pasien
Pasca Operasi
Rawat Inap Di
RSUD Kajen
Kabupaten
Pekalongan. *Jurnal
Keperawatan.*