

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD
SLEMAN YOGYAKARTA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Keperawatan



**Oleh:
TRI ERNAWATI
KPP2201578**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

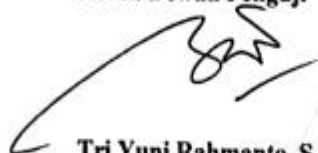
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD
SLEMAN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :
TRI ERNAWATI
KPP2201578

Telah diperiksa dan disetujui pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Tri Yuni Rahmanto, S.Kep., Ns., M.P.H
Penguji I / Pembimbing Utama



Patria Asda, S.Kep., Ns., M.P.H
Penguji II / Pembimbing Pendamping



Drh. Ignatius Djuniarto, S.Kep., M.M.R

Telah dilakukan ujian seminar usulan penelitian di depan Dewan Penguji
Pada tanggal

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.

- c. Jadwal penelitian berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK.
- d. Seluruh biaya yang dikeluarkan akibat dari Rancangan Pelaksanaan Kegiatan ini menjadi tanggung jawab masing-masing PIHAK atau berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Apabila timbul perselisihan dalam pelaksanaan pekerjaan maka penyelesaiannya akan dilakukan secara musyawarah mufakat.

Tanggal 27 Februari 2024
PIHAK KEDUA,

Dr. Rina Rusdiono, M. Sc., Sp. Rad
NIP. 19730221 200501 1 007

Tanggal 27 Februari 2024
PIHAK PERTAMA,

Yuli Ernawati, S. Kep.,Ns., M. Kep
NIDN. 0522088002

Mengetahui,
Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta

Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.kes



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nila Deviana
NIM : KPP2201570
Program Studi : Ilmu Keperawatan dan Ners
Judul Penelitian : Determinan Tingkat Depresi Lanjut Usia di Poli Geriatri
Rumah Sakit Umum Daerah Sleman


Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Februari 2024



..... membuat pernyataan,


Nila Deviana
NIM. KPP2201570



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan di STIKES Wira Husada. Penelitian ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di prodi Sarjana Terapan.
2. dr. Novita Krisnaeni, M.P.H., selaku Direktur RSUD Sleman yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di ruang Nusa Indah II RSUD Sleman.
3. Yuli Ernawati, S.Kep.,Ns.,M.Kep., selaku ketua Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Wira Husada yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi.
4. Tri Yuni Rahmanto, S.Kep.,Ns., M.P.H., selaku penguji yang telah memberikan masukan dan arahan terhadap penyusunan skripsi.
5. Patria Asda, S.Kep.,Ns.,M.PH., selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan terhadap penyusunan skripsi.
6. drh. Ign. Djuniarto, S.Kep.,MMR., selaku pembimbing pendamping yang telah bersedia memberikan bimbingan, dukungan serta motivasi terhadap penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis telah menyusun skripsi ini dengan maksimal, namun jika ada kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaannya skripsi ini dan penulis terima dengan senang hati.

Yogyakarta, Januari 2024

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Alhamdulillah, segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, proposal skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Proposal skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya. Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada suami dan anak saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan. Terimakasih juga sahabatku dan adik-adikku yang telah memotivati saya dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Terimakasih untuk Almamaterku STIKES Wira Husada yang telah memberikan dukungan serta memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di kampus tercinta”

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD SLEMAN YOGYAKARTA

Tri Ernawati¹, Patria Asda², Djuniarto³

INTISARI

Latar belakang: Komunikasi menumbuhkan komitmen bersama antara perawat dan pasien dan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak jarang konflik muncul antara perawat dan pasien akibat kegagalan komunikasi terapeutik, sehingga menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan serta berkurangnya kepercayaan pasien.

Tujuan penelitian : Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

Metode : Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman yang diambil berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Juli tahun 2023 sejumlah 174 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 73 orang berdasarkan *proporsional random sampling*. Variabel yang diteliti komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner dan data dianalisis dengan *spearman rank*.

Hasil : Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan *p-value*= 0,000, dimana <0.005 . Nilai koefisien korelasi sebesar 0,398, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien atau cukup kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah.

Kesimpulan : Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

Kata kunci : Kepuasan, Komunikasi Terapeutik, Perawat

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

**THE RELATIONSHIP OF NURSES' THERAUPETIC
COMMUNICATION WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION
AT IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD SLEMAN YOGYAKARTA**

Tri Ernawati¹, Patria Asda², Djuniarto³

ABSTRACT

Background: Communication fosters mutual commitment between nurses and patients and was one factor that can influence patient satisfaction. It wasn't uncommon for conflicts to arise between nurses and patients due to failure of therapeutic communication, giving rise to frustration and dissatisfaction as well as reduced patient trust.

Research purposes: Knowing the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels at IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

Method: This type of research was quantitative research with design *cross sectional*. The target population in this study was all patients at IRNA Cempaka 1, 2, 3 Sleman Regional Hospital, taken based on patient visit data in July 2023, a total of 174 people. The samples in this study were patients at IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman according to the inclusion criteria of 73 people based on *proporsional random sampling*. The variables studied were therapeutic communication and the level of patient satisfaction. The instrument used was a questionnaire and the data was analyzed using *spearman rank*.

Results: Based on test results *spearman rank* obtained p-value = 0.000, where <0.005. The correlation coefficient value is 0.398, meaning that the level of strength of the relationship (correlation) between the nurse's therapeutic communication variable and the level of patient satisfaction is quite strong and has a positive value. The relationship between these two variables is in the same direction,

Conclusion: There was a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels. The better the nurse's therapeutic communication, the greater the level of patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Therapeutic Communication, Nursing

¹ Students of Nursing (S1) Study Program and Nurses STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
<i>IMPLEMENTATION OF AGREEMENT</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
F. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Kerangka Teori.....	48
C. Kerangka Konsep.....	49
D. Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	50
B. Waktu dan tempat penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel	51
D. Variabel Penelitian	53
E. Definisi Operasional.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	54
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
H. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	57
I. Pelaksanaan Penelitian	58
J. Pengolahan Data.....	59
K. Analisis Data	60
L. Etika Penelitian	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penelitian	72
B. Pembahasan.....	76
C. Keterbatasan Penelitian	91
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional	53
Tabel 3. Kisi-Kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik.....	54
Tabel 4. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	55
Tabel 5. Koefisien Korelasi <i>Spearman</i>	62
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	73
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat	74
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien	74
Tabel 9. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Teori.....	48
Gambar 2 Kerangka Konsep	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Pengantar Kuesioner
- Lampiran 3. Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 4. *Informed Consent*
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Analisis Data
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8. *Ethical Clearance*
- Lampiran 9. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Model baru dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien serta mengacu pada kode etik profesi. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Agil, Rohman dan Santosa, 2022).

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tanggung jawab industri kesehatan. Tataan dan pelayanan medis yang sesuai dengan harapan pasien tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu berobat di layanan medis tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan medis berdasarkan harapannya. Jika tidak sesuai harapan, pasien akan mencari fasilitas medis yang lebih baik atau tidak kecewa (Soleman & Cabu, 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian pelayanan keperawatan dengan melakukan komunikasi terapeutik. Melalui komunikasi terapeutik, perawat mampu mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mongi, 2020). Perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik tidak hanya membangun hubungan kepercayaan dengan pasiennya, tetapi juga dapat memberikan kepuasan kerja dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra

profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Siti, Zulpahiyana dan Indrayana, 2016).

Perawat merupakan garda terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Perawat berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan, kolaborator, pendidik, *agent of change*, serta peneliti. Sebagai agen perubahan, perawat harus mampu mengedukasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam program kesehatan dengan ajakan yang simpatik. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak berhubungan langsung dengan pasien selama berada di rumah sakit (Ulya, Anggraeni dan Pelawi, 2023).

Komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien atau kinerjanya dapat dinilai antara lain melalui kemampuan staf untuk berkomunikasi dan bahan informasi yang tersedia. Komunikasi staf seperti sikap saat berbicara, penjelasan gerak tubuh yang akan dilakukan, empati terhadap pasien, dan kemampuan bertanya adalah hal-hal yang dianggap penting oleh pasien atau pengantar. Tentu saja, materi informasi yang tersedia juga akan membantu jika tersedia dan informatif (Azlina, 2021). Hal ini dapat membantu mengatasi ketidaktahuan pasien baik tentang kesehatan maupun masalah umum terkait rumah sakit. Kebingungan pasien dan kurangnya pemahaman ditambah dengan kurangnya perhatian staf medis pada aspek komunikasi ini dapat menimbulkan masalah bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan.

Kurangnya komunikasi ini dapat membuat pasien memiliki persepsi yang buruk tentang pengalaman rumah sakit mereka. Ini harus menjadi perhatian bagi rumah sakit dan petugas kesehatan (Ramadani, Ningsih dan Susanti, 2019).

Keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien, sehingga terpenuhinya kebutuhan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prismeiningrum, menurut hasil penelitiannya, pengobatan oleh perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik yang baik dapat mengatasi masalah dan membangun hubungan yang baik antara perawat dan pasien ketika pengobatan ke rumah sakit akan lebih bermanfaat. Banyak masalah yang dapat dipecahkan, sehingga kualitas pelayanan keperawatan semakin terorganisir dengan baik dimana pasien merasa nyaman dalam perawatan. Keperawatan adalah suatu profesi yang menitikberatkan pada pemberian asuhan keperawatan kepada individu, keluarga dan masyarakat agar dapat mencapai, mempertahankan, atau mengembalikan kualitas dan kesehatan yang optimal. Kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam asuhan keperawatan baik fisik maupun psikis (Prasetyo Kusumo, 2017).

Data penelitian salah satu Negara Asia yaitu di Iran menjelaskan bahwa sebanyak 80% pasien tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan

oleh perawat (Pasang, Gama dan Indriyanti, 2019). Penelitian di Indonesia yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang sebanyak 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat (Jerman et al, 2018).

Hasil penelitian Herlina Pratiwi (2020) tentang hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik terapi, dari 31 pasien sebagai responden, 19 pasien (61,3) menyatakan puas dan 12 pasien menyatakan puas. (38,7) menyatakan ketidakpuasan. Selain itu menurut hasil penelitian Husna et al (2019) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khotijah selama melakukan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%). Sedangkan penelitian Hj.Indirawati di RSU Haji Sukolilo Surabaya tahun 2017 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat sebesar 54,2% tidak puas, 16,7% agak puas dan 29,2% sangat puas. Data penelitian di DI Yogyakarta yaitu RSUD Sleman menyebutkan bahwa sebesar 21% komunikasi terapeutik perawat buruk dengan kategori kepuasan pasien sebesar 30% responden kurang puas (Transyah dan Toni, 2018).

Tidak jarang konflik muncul antara perawat dan pasien akibat kegagalan komunikasi terapeutik, sehingga menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan serta berkurangnya kepercayaan pasien, padahal komunikasi menumbuhkan komitmen bersama antara perawat dan pasien (Aswad, Mulyadi dan Lolong, 2020). Dari segi empati, sikap tindakan perawat, kurangnya keramahan perawat dan kegagalan perawat dalam menjelaskan kondisi pasien menunjukkan ketidakmampuan perawat dalam menghadapi emosi, sehingga dapat kita lihat bahwa perawat tidak sabar dan kasar, banyak perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik meskipun komunikasi terapeutik yang perawat lakukan dengan pasien. Pasien sangat erat kaitannya dengan apa yang diharapkan pasien saat masuk (Sembiring dan Munthe, 2019).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan rumah sakit, biaya, promosi atau periklanan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi terencana secara sadar yang tujuannya difokuskan untuk penyembuhan pasien (Transyah dan Toni, 2018). Penting bagi perawat untuk menggunakan komunikasi terapeutik yang membantu dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan apa yang dibutuhkan pasien (Soedjati Soemodiardjo

Purwodadi Grobogan, Farah Syaharani dan Saparwati, 2022). Dengan komunikasi terapeutik yang diungkapkan dalam sikap hangat, tulus dan peduli, maka dapat tercipta rasa saling percaya, saling menghargai dan saling menghargai sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang berkualitas, pengertian dan frustrasi pasien tidak terjadi atau dapat dihindari (Azlina, 2021).

Misinformasi adalah salah satu penyebab utama keluhan tentang perawatan profesional. Perawat harus belajar berkomunikasi lebih efektif dengan mengedepankan sikap yang baik, senyum ramah, empati dan perhatian (Purnamasari dan Putri Utami, 2020). Namun, di sisi lain, pasien jarang berusaha untuk menentukan apakah layanan yang diberikan efektif dan ekonomis dalam hal waktu, tenaga, dan sumber daya yang digunakan (Pasang, Gama dan Indriyanti, 2019).

Pada dasarnya rumah sakit memiliki beberapa standar yang harus dipenuhi sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien, salah satunya standar *output*. Standar *output* adalah standar yang terdiri dari indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja rumah sakit, dalam hal ini adalah *Bed Occupancy Rate* (BOR). BOR pada unit rawat inap dapat digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya mutu tingkatan fasilitas dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Besaran BOR di RSUD Sleman sebesar 52,59% pada bulan Agustus 2023. *Performance* ruang rawat inap RSUD

Sleman juga diukur dengan BOR. Pada bulan Agustus 2023 besaran BOR di Cempaka I adalah 54,64%, Cempaka II adalah 51,47%, dan Cempaka III adalah 86,80%. Adapun jumlah tempat tidur di Cempaka I sebanyak 16 buah, Cempaka II sebanyak 22 buah, dan Cempaka III sebanyak 11 buah. Penelitian dilakukan di Cempaka I, II, dan III supaya penelitian yang dilakukan lebih valid, tidak mengambil kelas III karena mayoritas pasien kelas III mengikuti apa saja pelayanan yang diberikan oleh perawat dan harapan kepuasannya cenderung rendah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terkait dengan gambaran komunikasi dan gambaran kepuasan pasien pada tanggal 2 dan 3 Juli 2023 di IRNA Cempaka 1, 2, dan 3 RSUD Sleman dengan jumlah pasien 10 orang, 7 orang menyatakan tidak puas dan 3 orang menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat tetapi mereka mengatakan bahwa beberapa perawat ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan Tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab ketika ditanya dan mereka juga mengatakan bahwa ada 2 perawat yang tidak ramah. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Terapi Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan “Bagaimana hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman?”

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran komunikasi terapeutik perawat di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik perawat di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan dan acuan pengembangan penelitian dalam praktik keperawatan khususnya mengenai komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Direktur RSUD Sleman

Sebagai masukan dan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien khususnya pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien rawat inap.

b. Bagi Perawat RSUD Sleman

Hasil penelitian ini diharapkan perawat dapat menambah ketrampilan dalam komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat.

c. Bagi pengelola institusi

Sebagai bahan acuan untuk pengembangan kurikulum terkait dengan komunikasi terapeutik perawat.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan rawat inap di Rumah Sakit.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup keperawatan khususnya mata kuliah manajemen keperawatan

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

NO	PENGA RANG	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBANDINGAN
1.	Tumbuan , Mulyadi dan Kallo (2019)	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien di Intensive Care Unit (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang”	Desain penelitian yang digunakan adalah desain observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 44 orang. Dengan teknik purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan nilai p value sebesar 0,037 <0,05 artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di Intensive Care Unit (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang.	Persamaan dengan penelitian yaitu variable komunikasi terapeutik perawat, sedangkan perbedaannya yaitu variabel tingkat kepercayaan keluarga pasien, desain penelitian, jumlah sampel dan lokasi penelitian..
2.	Ayun Reni Astutik, Inayatur Rosyidah (2018)	Komunikasi Teraupetik dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi di Ruang Melati RSUD Bangil	Desain penelitian adalah penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasinya semua pasien di RSUD Bangil sejumlah 60 pasien. Tehnik sampling menggunakan simple random sampling dengan sampel sebagian responden berjumlah 52 responden. Variabel independen komunikasiterapeutik dan variabel dependennya kepuasanpasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengolahan data editing, coding,	Hasil penelitian komunikasi terapeutik didapatkan hasil (23,1%) baik berjumlah 12 responden, (30,8%) cukup berjumlah 16 pasien, (46,1%) kurang berjumlah 24 pasien. Tingkat kepuasanpasien didapatkan hasil (19,2%) tinggi berjumlah 10 pasien, (28,9%) sedang berjumlah 15 pasien, (51,9%) rendah berjumlah 27 pasien. Hasil uji statisstik rank spearman diperoleh angka signifikan atau angka $p = 0,000 < \alpha (0.05)$, sehingga H1 diterima	Perbedaan dengan penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel, analisis data. Persamaannya adalah variabel yang diteliti komunikasi teraupetik dan kepuasan pasien

			entry data dan tabulating dan analisa data menggunakan uji rank spearman		
3.	Safitri (2019)	Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah perawat ruang rawat inap dewasa. Total sampel yang diambil yaitu 87.	Hasil penelitian ini adalah 62,07% pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik.	Relevansi penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Safitri mengenai gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Namun, relevansi antara dua penelitian ini adalah membahas tentang komunikasi terapeutik.
4.	Butarbutar (2023)	Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Post Operasi</i> di Ruangan Santa Maria RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2019	Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif korelasi dengan metode pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 57 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kuesioner kepuasan pasien.	Hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat pada pasien post operasi mayoritas baik (86,0%), sedangkan tingkat kepuasan pasien post operasi mayoritas puas (96,5%). Analisa data dengan uji statistik korelasi spearman rank diperoleh nilai $p = 0,000$ dimana $p < 0,05$	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah analisis data. Persamaannya adalah variabel yang diteliti komunikasi teraupetik dan kepuasan pasien

5.	Dora, Ayuni dan Asmalinda (2019)	Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien: <i>Literatur Review</i>	Desain penelitian ini menggunakan studi tradisional review yang di ambil dari jurnal pada database Google Scholar, Garuda Jurnal, Researchgate dalam rentang waktu 2016- 2020, dengan kata kunci Komunikasi Teraupetik perawat, Kepuasan pasien rawat inap. Jumlah sampel 8 artikel sesuai dengan kriteria inklusi yang populasinya adalah pasien rawat inap, seleksi format PICOS dan JBI Critical Appraisal.	Analisis dari 8 artikel menunjukkan nilai P value < 0,05 ada hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien Diskusi:Perawat yang melakukan komunkasi teraupetik baik maka pasien akan merasakan puas dalam mendapatkan pelayanan di instansi kesehatan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta citra rumah sakit.	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian menggunakan <i>literature revuew</i> sedangkan penelitian yang dilakukan adalah deskriptif observasional. Persamaannya adalah meneliti terkait dengan komunikasi teraupetik perawat
6.	Adriyan et al., (2023)	<i>Correlation between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Bhayangkara Hospital Setukpa Sukabumi</i>	Desain penelitian korelasional dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel di penelitian ini adalah 79 orang di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa. Data Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dengan distribusi frekuensi dan persentase masing-masing kategori, analisis bivariat menggunakan chi-square.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai P = 0,000 berarti Tolak Ho jika nilai P < 0,05, yaitu ada hubungan antara komunikasi teraupetik perawat dengan pasien kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa.	Perbedaannya adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan. Persamaannya adalah variabel yang diteliti komunikasi teraupetik dan kepuasan pasien

7.	Priyantini, Ayatulloh dan Faradisa, (2023) <i>The Correlation of Therapeutic Communication in Nursing and Patient Satisfaction During Caring in Hospital</i>	Sebuah studi cross sectional di rumah sakit dengan 36 pasien. Total 33 responden direkrut menggunakan sampel konsekutif. Komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien diukur dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS versi 21 dengan Spearman Rho Test.	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 21 responden (63,6%). Sedangkan untuk kepuasan pasien, 17 responden (51,4%) menyatakan puas. Dari hasil uji Spearman Rho didapatkan korelasi antara komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan kepuasan pasien selama di rumah sakit dengan nilai $p = 0,011$ ($p < 0,05$) dan nilai koefisien 0,438.	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah analisis data, teknik pengambilan sampel. Persamaannya adalah variabel yang diteliti komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi terapeutik perawat di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman mayoritas dalam kategori cukup.
2. Pasien rawat inap di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman mayoritas cukup puas terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat.
3. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat maka akan semakin meningkat tingkat kepuasan pasien.

B. Saran

1. Bagi Direktur RSUD Sleman
 - a. Penelitian dapat memberikan informasi tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap.
 - b. Bidang manajemen Rumah Sakit memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat profesional dan bekerja sama dengan komite etika dan profesi yang telah ada,
 - c. Semua perawat di RSUD Sleman diharapkan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, sehingga rumah sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan.

2. Bagi Perawat RSUD Sleman

- a. Memberikan informasi kepada perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan dengan pasien Rawat Inap
- b. Menjadikan 3S (Sapa, Senyum, Salam) menjadi *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan untuk mempercepat penyembuhan pasien.
- c. Perawat disarankan untuk lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti menanggapi keluhan pasien dengan baik, menjelaskan dengan kata-kata yang mudah dipahami, dan tidak terburu-buru dalam melakukan Tindakan serta komunikasi kepada pasien.

3. Bagi pengelola institusi pendidikan

Disarankan dapat menjadi bahan acuan untuk pengembangan kurikulum terkait dengan komunikasi terapeutik dan juga dapat menjadi bahan bacaan terkait dengan pentingnya komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Memberikan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan

pasien di instalasi rawat inap dan di harapkan dapat meneliti fase prainteraksi serta karakteristik perawat yang tidak diteliti oleh peneliti karena pasien tidak bisa mengamati.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Faisol *et al.* (2021) 'Relationship of Therapeutic Communication And Healing Between Nurse and Patient', *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* , 10(2), pp. 99–102.
- Achmad, H. K. (2019) 'The relationship between nursest therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency', *Jurnal Administrasi Negara*, 25, pp. 123–140.
- Adriyan, M. *et al.* (2023) 'Correlation between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Bhayangkara Hospital Setukpa Kota Sukabumi', *Kian Journal*, 2(1), pp. 1–6. doi: 10.56359/kian.v2i1.234.
- Agil, H. M., Rohman, T. and Santosa, P. R. (2022) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020', *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), pp. 83–93. doi: 10.52643/jbik.v12i1.2024.
- Alrimali, A. and Alreshidi, N. (2023) 'An assessment of nurse-patient therapeutic communication and patient satisfaction with nursing care in multiple healthcare settings: A Study in Saudi Arabia', *Journal of Nursing Education and Practice*, 14(2), p. 15. doi: 10.5430/jnep.v14n2p15.
- Andrini, E. (2018) 'Analisis Faktor Penyebab Burnout Syndrome dan Job Satisfaction Perawat di Rumah Sakit Petrokimia Gresik'.
- Annisah, Rochyani, dan H. (2023) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo', *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 5(9), pp. 2944–2959.
- Aprianti, R. A., Pramana, Y. and . M. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rst Tk. Ii Kartika Husada', *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2). doi: 10.26418/tjnpe.v2i2.44782.
- Aswad, S., Mulyadi, N. and Lolong, J. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), p. 105457.
- Ayun Reni Astutik, Inayatur Rosyidah, I. F. (2018) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Ruang Melati Rsud Bangil', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.

- Azlina, F. A. (2021) 'Self-Care Management dalam Intervensi Keperawatan Pada Kelelahan Postpartum: Tinjauan Literatur', *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 9(3), p. 342. doi: 10.20527/dk.v9i3.9731.
- Beattie, M. *et al.* (2019) 'Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: A systematic review', *Systematic Reviews*. Systematic Reviews, 4(1). doi: 10.1186/s13643-015-0089-0.
- Butarbutar, M. H. (2023) 'Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Klien Post Operasi di Rumah Sakit Umum Medan', 1(2), pp. 152–162.
- Chabibi, M., Purwanti, E. and Novyriana, E. (2019) 'Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Gombong', *Proceeding of The URECOL*, pp. 464–472.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q. and Asmalinda, Y. (2019) 'Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Kepuasan Pasien', *Jurnal Kesehatan*, 10(2), p. 101. doi: 10.35730/jk.v10i2.402.
- Heriani, N. and Maharani Gandi, C. (2023) 'Korelasi Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien ICU', *Journal of Nursing Invention*, 3(2), pp. 139–150. doi: 10.33859/jni.v3i2.285.
- Herlina Pratiwi (2020) 'hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1).
- Hidayatullah, M. S. (2020) 'Hubungan Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso', *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), pp. 62–73. doi: 10.33650/jkp.v8i1.1022.
- Ilyas, I. and Abriyoso, O. (2020) 'The Effect of Therapeutic Communication on Patient Satisfaction of Raja Ahmad Tabib Hospital in Riau Island', *International Seminar on Accounting Society*, pp. 31–42.
- Indonesia, P. R. (2014) 'UU No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan', *Perpres*.
- Karisma, D. A., Febianto, K. and Damarsari, N. (2019) 'Hubungan Komunikasi Tingkat Kepuasan Pasien', *Keperawatan dan Kebidanan*, pp. 70–75.
- Kementerian Kesehatan RI (2019) 'Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas)', in

Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kemenkes RI.

- Lotfi, M. *et al.* (2019) 'Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care', *Nursing Open*, 6(3), pp. 1189–1196. doi: 10.1002/nop2.316.
- Madani, et al. (2018) 'Correlation Between Therapeutical Communications of Nurse and Patient Satisfaction in Inpatients of General Hospital Massenrempulu in Enrekang Regency.', *International Journal of Advanced Research*, 6(9), pp. 1036–1045. doi: 10.21474/ijar01/7610.
- Meri, D., Amin, S. and Saputra, T. A. (2022) 'Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru', *Jkep*, 7(1), pp. 114–120. doi: 10.32668/jkep.v7i1.923.
- Mongi, T. O. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), pp. 263–269.
- Nisa, F. Y. A., Wulandari, R. D. and Wahyanto, T. (2022) 'Nurses' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients' Satisfaction', *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), pp. 873–882. doi: 10.30604/jika.v7i3.1230.
- Pasang, J., Gama, S. I. and Indriyanti, N. (2019) 'Analisis Parameter Kimia dan Toksisitas Akut Ekstrak Air Daun Mekai (*Albertia papuana* Becc.) pada Ginjal Mencit', *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 10, pp. 109–113. doi: 10.25026/mpc.v10i1.372.
- Patricia, C. O. S. (2021) 'Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien: Pendekatan Systematic Review', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2), p. 6.
- Pery, Hariyanto, dan A. (2018) 'Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dilakukan Pembedahan Elektif Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Iphi Batu', *Journal Nursing News*, 3(1), pp. 31–37.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/jmmr.2016*, 6(1), pp. 72–81. doi: 10.18196/jmmr.6130.
- Priyantini, D., Ayatulloh, D. and Faradisa, E. (2023) 'The Correlation Between Therapeutic Communication and Patients Satisfaction in Hospital', *Indonesian*

Nursing Journal of Education and Clinic (INJEC), 8(1), pp. 67–75. doi: 10.24990/injec.v8i1.569.

- Purnamasari, N. and Putri Utami, D. (2020) ‘Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Rsud Wonosari Yogyakarta the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class Ii and Iii in Wonosari’, *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10(1).
- Putra, W. S. *et al.* (2021) ‘The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction at Medan Advent Hospital’, *International Journal of Scientific Engineering and Science*, 5(7), pp. 98–102.
- Ramadani, A., Ningsih, R. and Susanti, E. (2019) ‘Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien’, *Menara Medika*, 1(2), pp. 91–101.
- Ravika Mbaloto, F., Ketut Elmiyanti, N. and Astri AHIAziz, N. (2021) ‘Penerapan Komunikasi Teraupetik Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokoyurli’, *Putaka Katulistiwa*, 2(2), pp. 29–34.
- Rochani, S. (2019) ‘Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak’, *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 2(1), pp. 43–55.
- Safitri, I. D. (2019) *Gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang, Repository Universitas Diponegoro*. Available at: <http://eprints.undip.ac.id/75585/>.
- Sembiring, I. M. and Munthe, N. B. G. (2019) ‘Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap’, *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), pp. 54–61. doi: 10.35451/jkf.v1i2.170.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z. and Indrayana, S. (2016) ‘Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien’, *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), p. 30. doi: 10.21927/jnki.2016.4(1).30-34.
- Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan, R., Farah Syaharani, A. and Saparwati, M. (2022) ‘The Nurse Therapeutic Communication Relationship with Patient Satisfaction Level in Regional Public Hospital of dr’, pp. 144–155. Available at: <http://jurnal.iakmikudus.org/index.php/mjhs>.

- Sofiah, N., Ratanto and Kadir, A. (2023) 'The Relationship between Nurses' Therapeutic Communication and the Level of Satisfaction of Outpatient Poly Patients at the South Sanggata Health Center, East Kutai Regency n 2023', *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(9), pp. 2597–2612. doi: 10.55927/fjst.v2i9.5940.
- Soleman, N. and 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), pp. 48–54. doi: 10.55984/leleani.v1i2.71.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulisna, Meliala, dan N. (2023) 'Relationship Between Nurse Therapeutic Communication with Patient Satisfaction in Outpatient Installation of Special Eye Hospital', *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 4(6), pp. 120–134. doi: <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v4i2.389>.
- Transyah, C. H. and Toni, J. (2018) 'Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien', *Jurnal Endurance*, 3(1), p. 88. doi: 10.22216/jen.v3i1.2487.
- Tumbuan, F., Mulyadi, N. and Kallo, V. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Di Intensive Care Unit (Icu) Rsu Gmim Kalooran Amurang', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), p. 112381.
- Ulya, A. R., Anggraeni, A. and Pelawi, A. M. P. (2023) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022', *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), pp. 28–35. Available at: <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/74>.
- Yulviana, R., Harnani, Y. and Oktaviani, W. (2020) 'The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Mandau Duri Regional Hospital in ...', *IOCS Publisher, Journal of Midwifery and Nursing*, 2(2), pp. 268–278. Available at: <https://iocscience.org/ejournal/index.php/JMN/article/view/719>