

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR

Jusliawati¹, Yasir Haskas², Lisa fauzia³

^{1,2,3} STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

e-mail: jusliawati016@gmail.com/0853403199311

(Received: 19-06-2023 ; Reviewed: 27-06-2023 ; Accepted: 20-07-2023)

Abstract

Therapeutic communication is interpersonal communication that is carried out between nurses and other health workers with patients that focuses on the patient's recovery. The purpose of this study was to determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction at RSUD Labuang Baji Makassar. This type of research is a quantitative research with a cross-sectional research design where the sampling method is purposive sampling with a total sample of 48 respondents. The research instrument used is a questionnaire and data. analyzed using the chi-square test with a significant level ($\alpha = 0.05$). The results showed a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with the chi-square test results obtained p value = 0.001 a 0.05 with good nurse communication, level of satisfaction reached 83.9% who were satisfied compared to those who were less satisfied 64.7%, while those who said that nurse communication was not good with a less satisfaction level of 16.1% compared to those who said they were satisfied only 35.3%, obtained $p = 0.001$ a 0.05, meaning H_0 is rejected and H_a accepted.

Key words patient satisfaction therapeutic communication

Abstrak

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan petugas kesehatan lainnya dengan pasien yang berfokus pada kesembuhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional dimana cara pengambilan sampel purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ dengan komunikasi perawat baik, tingkat kepuasan mencapai 83,9% yang merasa puas dibandingkan yang kurang puas 64,7%, sedangkan yang mengatakan komunikasi perawat kurang baik dengan tingkat kepuasan kurang yakni 16,1% dibandingkan yang mengatakan puas hanya 35,3%. diperoleh $p = 0,001 < \alpha = 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

Pendahuluan

Perawat merupakan salah satu profesi tenaga kesehatan di Rumah Sakit yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam berfokus pada pemberian asuhan keperawatan individu, keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan secara optimal dan berkualitas (Aripuddin, 2014).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi terapeutik yang dapat menyembuhkan pasien. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang professional. (Siti et al., 2016). Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, diharapkan suatu rumah sakit akan mampu memenuhi harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, mampu memenangkan persaingan, dan mampu memperoleh keuntungan yang maksimal. Kualitas pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kesetiaan pasien, dimana kualitas yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mempengaruhi keputusan untuk datang kembali pada kunjungan perawatan berikutnya. (Mariana, 2019).

Menurut (Ladesvita & Khoerunnisa, 2017) Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan petugas kesehatan lainnya dengan pasien yang berfokus pada kesembuhan pasien. Dimana perawat harus bersikap dengan ikhlas dan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya untuk melayani pasien, seorang perawat juga harus memiliki rasa empati yang mana dapat merasakan sesuatu yang dirasakan pasien, serta harus memiliki kehangatan hingga pasien yang dilayani oleh perawat tersebut percaya dan merasa aman ketika dirawat oleh perawat.

Hasil penelitian (Rumah et al., 2013) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar” menunjukkan Kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi terapeutik fase orientasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013 masih kurang, yaitu 22 responden puas (23,2%) dan 73 responden tidak puas (76,8%). Kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi terapeutik fase kerja di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013 sudah cukup baik, yaitu 93 responden puas (97,9%) dan 2 responden tidak puas (2,1%). Kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi terapeutik fase terminasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013 masih kurang, yaitu 11 responden puas (11,6%) dan 84 responden tidak puas (88,4%).

Survey awal yang dilakukan pada tanggal 25 Oktober 2021 di RSUD Labuang Baji Makassar diperoleh data pasien rawat inap kelas III Pasien Bedah pada bulan juni sebanyak 52 orang, pada bulan Juli 52 orang, dan pada bulan Agustus sebanyak 55 orang.

Dari uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Metode cross sectional merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu observasi/pengukuran data variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan dalam satu waktu atau hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2015).

Hasil

Tabel 1 Distribusi frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Pendidikan

Karakteristik	n (48)	%
Umur		
15-30 Tahun	21	43.8
31-45 Tahun	12	25.0
46-61 Tahun	10	20.8
62-77 Tahun	5	10.4
Jenis kelamin		
Laki laki	28	58.3
Perempuan	20	41.7

Pendidikan		
SARJANA	6	12.5
SMA	21	43.8
SMP	11	22.9
SD	10	20.8
TOTAL	48	100.0

Berdasarkan tabel 1 diperoleh hasil karakteristik responden berdasarkan data demografi yaitu mayoritas responden berada pada rentang umur 15-30 tahun sejumlah 21 orang (43,8 %), mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (58,3%), dan pendidikan responden tamatan SMA sebanyak 21 orang (43,8%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat

Komunikasi Terapeutik	n	%
Baik	31	64.6
Kurang Baik	17	35.4
Total	48	100.0

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat pada pasien di ruang perawatan RSUD Labuang Baji Makassar mayoritas baik sebanyak 31 orang (64,6%), dan minoritas komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik sebanyak 17 orang (35,4%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	32	66.7
Tidak Puas	16	33.3
Total	48	100.0

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD Labuang Baji mayoritas pada kategori puas yaitu sebanyak 32 orang (66,7%), dan minoritas tidak puas sebanyak 16 orang (33,3%).

Tabel 4 Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar

Komunikasi terapeutik	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Puas		Tidak Puas		Total	%	
	n	%	N	%			
Baik	26	83,9	5	16,1	31	64,6	0,001
Kurang Baik	6	35,3	11	64,7	17	35,4	
Total	32	66,7	16	33,3	48	100,0	

Berdasarkan tabel 4 didapatkan data bahwa dari total 48 responden, yang berpendapat bahwa komunikasi terapeutik baik berjumlah 31 responden (64,4%), 26 responden (83,9%) diantaranya merasa puas, dan 5 responden (16,1%) merasa tidak puas. Sedangkan jumlah responden yang mengatakan komunikasi terapeutik kurang baik berjumlah 17 responden (35,4%), 6 responden (35,3%) diantaranya merasa puas dan 11 responden (64,7%) yang merasa tidak puas.

Dari hasil uji statistic Chi-Square diperoleh nilai $p = 0.001$ dengan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di ruang perawatan RSUD Labuang Baji Makassar didapatkan hasil dari uji statistic dengan uji Chi-Square nilai $p = 0.001$ yang berarti $p < \alpha = 0.05$.

Maka dalam penelitian ini didapatkan komunikasi terapeutik baik terhadap kepuasan pasien yang puas sebanyak 26 responden (83,9%) hal ini terjadi Karena pasien mengatakan bahwa perawat mampu berkomunikasi dengan baik seperti mengucapkan salam memperkenalkan diri serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Dwidiyanti, 2008 mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi

secara terapeutik tidak hanya menjalin hubungan rasa saling percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan serta meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Hasil penelitian yang sejalan dengan Andriani (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi mengatakan responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, tenaga medis yang bertugas cakap dalam memberikan pelayanan kesehatan, tenaga medisnya ramah dan sopan, memberi pelayanan penuh perhatian, kesabaran dan ketelatenan dalam setiap prosedur medis yang dilakukan, serta rasa nyaman yang disungguhkan oleh pihak RS maupun tenaga medis. Dian (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pasca operasi rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan mengatakan responden kepuasan pasien yang menyatakan baik disebabkan pelayanan komunikasi yang diberikan terhadap pasca operasi dapat dilakukan secara baik, salah satu faktornya adalah pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan pasien.

Sedangkan komunikasi terapeutik baik terhadap kepuasan pasien yang kurang sebanyak 5 responden (16,1%) hal ini terjadi karena respon perawat dalam melakukan tindakan yang lambat sehingga pasien lama dalam mendapatkan penanganan, serta lingkungan yang kurang memadai, selain itu dari faktor emosional pasien yang merasa cemas dengan kondisi kesehatannya. Serta yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak keperawatan dan menanggapi keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh perawat terutama perawat dalam memberi respon terhadap keluhan pasien.

Penelitian ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rhona Sandra (2013), bahwa hal ini disebabkan karena faktor emosional dari pasien, dimana pasien mempunyai persepsi yang negatif terhadap perawat, sehingga hal ini menjadi perbandingan bagi pasien, walaupun komunikasi terapeutik dilakukan perawat tetapi pasien masih ada yang tidak puas dan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas, hal ini bisa disebabkan karena pasien puas dengan sarana dan pra sarana yang ada di rumah sakit serta kemudahan pasien mendapatkan obat. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan, bahwa sebagian besar menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat.

Sedangkan oleh penelitian Pery (2018) tentang hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di RS Ibu dan Anak IPHI Batu yang mengatakan tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti sarana tidak terlalu bersih, lambat (proses administrasi) dan tidak ramah. Nastiti (2015) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Husodo Dr. Wahidin Mojokerto mengatakan pasien yang kurang puas faktor-faktor lain yang mempengaruhi hal tersebut karena perbedaan tingkat pendidikan mereka masih ada beberapa yang masih kurang yang dimana sulit menyerap apa yang dikatakan perawat jika perawat menggunakan bahasa yang tinggi dan sulit dimengerti. Selain itu dipengaruhi oleh suku, selain itu dipengaruhi juga jenis kelamin dimana perempuan lebih cenderung puas dibandingkan laki-laki.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan komunikasi terapeutik kurang terhadap kepuasan pasien yang puas sebanyak 6 responden (35,3%). Hal ini terjadi karena kemampuan perawat dalam menjalankan tugasnya baik selain itu juga perawat sangat membantu pasien saat merasa kesulitan, serta perawat menjaga hal hal yang bersifat pribadi dan rahasia dari pasien.

Hasil penelitian Pery (2018) tentang hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di RS Ibu dan Anak IPHI Batu yang mengatakan sebagian kecil 4 orang (13,3%) responden mengatakan komunikasi terapeutik kurang. Faktor-faktor yang menghambat komunikasi terapeutik seperti perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, lingkungan. Komunikasi tidak akan berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata dan ucapan. Andriani (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi dari 13 (35,2%) responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat tidak baik dalam arti hampir setengah responden yang menemukan perawat dengan penggunaan bahasa yang tidak tepat, tidak melakukan orientasi atau memeriksa keadaan pasien, tidak adanya memperkenalkan diri, nada suara yang tinggi, tidak menyampaikan suatu hal dengan jelas dan ringkas, sering menggunakan bahasa medis saat menyampaikan informasi, serta tidak adanya kejelasan dalam pemberian informasi kepada klien maupun keluarganya. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik yaitu pendidikan, lama kerja, pengetahuan, sikap, kondisi psikologis, dan kejelasan pesan akan sangat mempengaruhi keefektifan komunikasi.

Sedangkan komunikasi terapeutik yang tidak baik terhadap kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 11 responden (64,7%), hal ini disebabkan karena perawat lambat dalam memberikan tindakan ke pasien, dan sikap dan perilaku perawat terkesan jutek ketika berhadapan dengan pasien, kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik.

Menurut kariyoso 1994 di kutip oleh (Toni 2018) komunikasi terapeutik perawat pada kepuasan pasien di antaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, pengalaman kerja, lingkungan, jumlah tenaga perawat yang kurang dan lain lain. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Toni 2018) bahwa komunikasi terapeutik yang kurang baik terdapat 30 pasien mengatakan tidak puas karena perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien.

Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana serta baik seperti komunikasi terapeutik, jika komunikasi terapeutik yang diberikan baik maka pasien akan merasakan puas dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit, sehingga derajat kesembuhan pasien akan meningkat (Kusumo 2017).

Berdasarkan hal di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar dimana komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam keperawatan, terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antar perawat dan pasien. Dengan demikian pasien akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh. Selain itu keandalan sangat berperan penting dalam kepuasan pasien yang dimana perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan cepat dan tepat secara professional.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di ruang perawatan RSUD Labuang Baji dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Dimana diperoleh nilai p value $(0,001) < \alpha (0,05)$.

Referensi

- Abdul, M., & Sandu, S. (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health By Abdul Muhith, Sandu Siyoto*.
- Andri H.Y. (2007). *journal hubungan persepsi pasien tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RSUD PANDAN ARANG : boyolali*, p 1-10.
- Aripuddin, I. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa.
- Asmuji.2012.*Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*.Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Budiman.2010.*Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan JAMKESMAS di Wilayah PUSKESMAS Tanjung Sari Kabupaten Bogor tahun 2010*.in http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/s1_keperawatan08/204312054/ejournal/.pdf. Diakses tanggal 27 Juli 2013
- Damaiyanti, Mukhrifah.2010.*Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Djala, F. L. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public*. 5(1), 41–47.
- Haydar.2011.*Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasmien Saragih Pematangsiantar*.In <http://www.repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29065/4/Chapter%252011.pdf>.Dia kses 3 Agustus 2013.
- Hidayat, A. Aziz Alimul, 2008. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. 1–97. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). *Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan*. *Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*.
- Mariana, D. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit*. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10, No.2, 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>.
- Mundakir, (2006). *Komunikasi Keperawatan, Aplikasi dalam pelayanan*. Yogyakarta :. Graha Ilmu.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medica.
- Nursalam . (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Polit & Beck . (2012). *Resource Manual for Nursing Research. Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Ninth Edition. USA : Lippincott.
- Prabowo. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: fitramaya
- Rumah, A., Baji, R. L., Rawat, I., Rsud, I., Baji, L., Rawat, I., Rsud, I., Baji, L., Rawat, I., Rsud, I., & Baji, L. (2013). *View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk*. 1–11.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>.
- Sheldon, Lisa Kennedy. (2010). *Komunikasi untuk Keperawatan : Berbicara dengan Pasien Edisi 2*. Jakarta: Erlangga
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan Yunida. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1), 110–123.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suarli.S & Yanyan. B (2002). *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Sekolah Tinggi Muhammadiyah Tasikmalaya.
- Suryani.2005.*Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik*.Jakarta: EGC.
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik: Teori & Praktik*, Ed. 2. Jakarta: EGC.
- Tiro, Arif. 2009. *Penelitian: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Makassar: Andira Publisher
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik. *Jurnal Endurance*.
- Tutik.s.h. (2014). *Perencanaan,pengembangan, dan utilisasi tenaga keperawatan : jakarta*
- Usman, A. (2014). *Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan* (p. 410).
- Wulan, Kencana & M. Hastuti.2011.*Pengantar Etika Keperawatan Panduan Lengkap Menjadi Perawat Profesional Berwawasan Etis*.Jakarta: Prestasi Pustakakarya.