

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI UPTD PUSKESMAS LOKOTOY
KABUPATEN BANGGAI LAUT**

SKRIPSI



**SEFTIN SRI ARISANTY
202101242**

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada Universitas Widya Nusantara.



Palu, 28 Agustus 2023

Seftin Sri Arisanty
SEFTIN SRI ARISANTY
NIM. 202101242

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI UPTD PUSKESMAS LOKOTOY
KABUPATEN BANGGAI LAUT**

Seftin Sri Arisanty, Viere Allanled Siauta, Wendi Muhammad Fadhli
Ilmu Keperawatan, Universitas Widya Nusantara

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tanggung jawab pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan pasien tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu berobat pada pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi faktor komunikasi interpersonal perawat dalam proses pemberian pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan analitik menggunakan desain *Cross-Sectional*. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 responden di UPTD Puskesmas Lokotoy. Analisis menggunakan Uji *Chi Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 35 responden sebagian besar mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik dan merasa puas yaitu 21 responden (91,3%) dan komunikasi yang kurang baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (71,4%). Hasil analisis Uji *Chi Square* diperoleh 0,001 *p value* (<0,005). Sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat Hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy. Saran bagi UPTD Puskesmas Lokotoy dapat meningkatkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan pasien yaitu komunikasi interpersonal.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is the responsibility of health services. The services and health facilities that fulfill the patient's expectations that could be possible for them will always seek treatment at the health service itself. Patient satisfaction toward nursing services is one of the factors that impact the nurse's interpersonal communication in the process of providing services. The aim of the research was to determine the correlation between nurses' interpersonal communication and the satisfaction of admitted patients at Lokotoy PHC. This is quantitative research with an analytic approach using a Cross-Sectional design. The sample was taken by purposive sampling technique with a total were 35 respondents at Lokotoy PHC. Analysis using the Chi-Square Test. The results of the research showed that among 35 respondents, most of them said that the nurse's interpersonal communication was good and satisfied 21 respondents (91.3%), and poor communication and dissatisfied about 5 respondents (71.4%). The results of the Chi-Square Test analysis found $p\text{-value} = 0.001$, $p\text{-value} (<0.005)$. So it could be concluded that there is a correlation between nurse interpersonal communication and satisfaction of admitted patients at Lokotoy PHC. Suggestions for Lokotoy PHC could improve the communication ability toward patients such as interpersonal communication.

Keywords: Interpersonal Communication, Patient Satisfaction



HALAMAN JUDUL SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI UPTD PUSKESMAS LOKOTOY
KABUPATEN BANGGAI LAUT**

SKRIPSI

Dijukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Ners Universitas Widya Nusantara



**SEFTIN SRI ARISANTY
202101242**

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI UPTD PUSKESMAS LOKOTOY
KABUPATEN BANGGAI LAUT**

SKRIPSI

**SEFTIN SRI ARISANTY
202101242**

Skripsi ini telah diujikan Tanggal 31 Agustus 2023

**Ns. Wahyu Sulhan, S.Kep., M.Kes
NIK. 20130901037**



**Ns. Viere Allaned Siauta, S.Kep., M.Kep
NIK. 20210901131**



**Wendi Muhammad Fadhli, S.Farm., Apt., M.H
NIK. 20150901055**



**Mengetahui,
Rektor Universitas Widya Nusantara**



**Dr. Tigor H. Situmorang, MH, M.Kes
NIK. 20080901001**

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga skripsi ini berhasil di selesaikan dan izinkanlah penulis menghanturkan semba sujud sedalam-dalamnya serta terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta, Ayahanda Gusti N. Latta dan Ibunda Pina A. Peok atas semua doa, dorongan semangat, inspirasi, serta segala bantuan baik moril maupun materilnya.

Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 ini ialah “Manajemen Keperawatan, dengan Judul “Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy”.

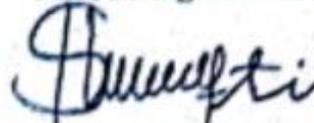
Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Widyawati Situmorang, M.Sc, selaku Ketua Yayasan Universitas Widya Nusantara, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
2. Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,M.Kes., selaku rektor Universitas Widya Nusantara, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
3. Ns. Yulta Kadang, S.kep.,M.Kep selaku Ketua Prodi Keperawatan Universitas Widya Nusantara.
4. Ns. Viere Allanled Siauta, S.Kep.,M.kep selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran, motivasi serta semangat dan selalu membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Wendi Muhammad Fadhli, S.Farm.,Apt.,M.H selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan dan saran memperbaiki skripsi ini.
6. Ns. Wahyu Sulfian, S.Kep.,M.Kes selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh perawat di UPTD Puskesmas Lokotoy atas bantuan dan kerjasamanya

- sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan
8. Ramdayani Badalia, S.Farm.Apt selaku Kepala UPTD Puskesmas Lokotoy atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
 9. Dosen dan staff Universitas Widya Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan selama penulis mengikuti pendidikan
 10. Ns. Nabila Ahmad Abbas, S.Kep yang selalu membantu dan memberikan motivasi, serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
 11. Teman-teman seperjuangan saya Kelas Non Reguler Banggai Laut dan teman-teman Puskesmas Lokotoy yang banyak memberikan bantuan, dukungan dan semangat.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan dan berkah-Nya. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibagian ilmu keperawatan.

Palu, 28 Agustus 2023



SEPTIN SRI ARISANTY

NIM. 2021010242

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| A. Tinjauan Teori | 6 |
| B. Kerangka Konsep | 19 |
| C. Hipotesis | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 20 |
| A. Desain Penelitian | 20 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 20 |
| C. Populasi dan Sampel | 20 |
| D. Variabel Penelitian | 22 |
| E. Definisi Operasional | 22 |
| F. Instrumen Penelitian | 23 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| H. Analisa Data | 25 |
| I. Bagan Alur Penelitian | 26 |

| | |
|-----------------------------|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 27 |
| A. Hasil | 27 |
| B. Pembahasan | 31 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 35 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 36 |
| A. Kesimpulan | 36 |
| B. Saran | 36 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | | |
|-------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel | 4.1 | Distribusi Karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan pekerjaan Di UPTD Puskesmas Lokotoy Kabupaten Banggai Laut. | 28 |
| Tabel | 4.2 | Distribusi frekuensi Komunikasi Interpersonal Perawat berdasarkan Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik. | 29 |
| Tabel | 4.3 | Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien berdasarkan Puas dan Tidak Puas | 29 |
| Tabel | 4.4 | Distribusi Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Lokotoy | 30 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep | 19 |
| Gambar 3.1 Alur Penelitian | 26 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jadwal Penelitian
2. Surat Persetujuan Komite Etik
3. Surat Pengambilan Data Awal
4. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
5. Surat Permohonan Izin Penelitian
6. Surat Permohonan Responden
7. Kuesioner
8. Surat Persetujuan Menjadi Responden
9. Surat Balasan Selesai Penelitian
10. Dokumentasi Penelitian
11. Daftar Riwayat Hidup
12. Lembar Konsul

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi adalah komponen penting dalam semua langkah proses perawatan kesehatan. Baik itu Puskesmas yang secara akurat berbagi informasi pasien dengan fasilitas lain, atau sekelompok perawat di rumah sakit yang mendiskusikan cara merawat pasien saat ini dan yang akan datang, kebutuhan akan komunikasi yang ringkas dan efektif selalu ada di bidang kesehatan (Yolanda dkk, 2022).

Di dunia kesehatan, perawat juga melakukan komunikasi dengan pasien, oleh karenanya untuk menghadapi pasien dengan latar belakang multikultural dan berbeda-beda seorang perawat sangat membutuhkan keterampilan khusus untuk berkomunikasi (Achmad dkk, 2019). Organisasi dengan kebijakan komunikasi yang kuat dapat memperbaiki kesehatan pasien mereka, sementara organisasi tanpa prosedur yang efektif dapat berdampak negatif pada kesejahteraan pasien. Profesional dan institusi perawatan kesehatan perlu menyadari pentingnya komunikasi dalam perawatan kesehatan untuk berkembang (Hasibuan dkk, 2022).

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dirancang dan direncanakan untuk tujuan terapeutik, dalam rangka membangun hubungan antara perawat dan pasien sehingga dapat menghadapi situasi stress, mengatasi gangguan psikologis, akibatnya dapat meringankan dan membuat pasien merasa nyaman, yang pada akhirnya mempercepat proses pemulihan pasien (Hasibuan dkk, 2021). Oleh karena itu, perawat dengan keterampilan komunikasi tidak hanya dapat dengan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, tetapi juga masalah ilegal dapat terelakkan, memberikan pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pasien (Achmad dkk, 2019).

Komunikasi yang dilakukan oleh perawat menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien dirumah sakit. Pasien yang tidak puas akan

menimbulkan sikap/perilaku yang tidak patuh terhadap semua pengobatan dan prosedur medis, seperti menolak pemberian infus, menolak minum obat, menolak menggunakan kompres panas/dingin, dan lain-lain. Oleh karena itu, sudah seharusnya kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak terpisahkan misi dan tujuan profesi keperawatan (Iskandar dkk, 2020).

Kepuasan pasien merupakan bagian sistematis dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, penilaian tingkat kepuasan pasien hendaklah menjadi aktivitas yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Ilkafah, 2022). Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pasien kecewa. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pasien puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pasien sangat puas (Candrianto, 2021).

Pasien seringkali memutuskan untuk tidak mengunjungi Puskesmas jika merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penilaian mutu pelayanan di Puskesmas. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan mengacu pada derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan untuk menciptakan kepuasan bagi setiap pasien, jadi semakin tinggi kepuasan maka semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Namun pada kenyataannya, permasalahan yang sering dihadapi di Puskesmas adalah tidak dapat memberikan tingkat pelayanan yang maksimal seperti yang diharapkan pasien (Ilkafah, 2022).

Menurut sebuah penelitian yang diterbitkan di FierceHealthcare, komunikasi yang buruk telah menjadi faktor dalam 1.744 kematian pasien dan lebih dari \$1,7 miliar biaya malpraktik secara nasional dalam lima tahun terakhir. Komunikasi yang efektif baik di dalam maupun di antara rumah sakit sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk melindungi pasien mereka menghemat biaya, dan meningkatkan efisiensi operasi sehari-hari (Yolanda dkk, 2022).

Berdasarkan data Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes Tahun 2021, target sasaran strategis terwujudnya tingkat

kepuasan pelanggan yaitu 92% dan target sasaran strategis terwujudnya pelayanan yang berkualitas maksimal 100% dan minimal 83%. Adapun Indikator terwujudnya kepuasan stakeholder pada sub bagian survey kepuasan pelanggan terhadap senyum, sapa, salam, pelayanan medic dan keperawatan. Pelayanan penunjang dan fasilitas di Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) dari bulan Januari sampai Desember tahun 2021 yang dilakukan menggunakan google form dan instrumen survey kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan yang sangat tidak puas 3 orang (1%), sedangkan pelanggan yang cukup puas 26 orang (3%), dan pelanggan yang sangat puas sebesar 766 (96%). Kemudian Indikator Terwujudnya Pelayanan yang Berkualitas pada sub bagian waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar menunjukkan bahwa dari 3.282 pasien yang dilayani terdapat 2.930 pasien yang dilayani sesuai standar sedangkan 351 pasien yang dilayani tidak sesuai standar (Kemenkes, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Helmi Kahar Achmad, dkk (2019), tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur didapatkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat dilihat dari aspek keterbukaan, empati, sifat mendukung perawat, sikap positif perawat dan kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu dengan nilai p value = 0,000 ($p < 0,05$) yaitu dari 64 responden, pada variabel keterbukaan perawat 51 (79,7%) responden mengatakan puas, 11 (17,2%) responden mengatakan cukup puas dan 2 (3,1%) responden mengatakan kurang puas. Selanjutnya pada variabel empati perawat 50 (78,1%) responden mengatakan puas, 9 (14,1%) responden mengatakan cukup puas, dan 5 (7,8%) responden mengatakan kurang puas. Pada variabel sikap mendukung 51 (79,7%) responden mengatakan puas, 11 (17,2%) responden mengatakan cukup puas dan 2 (3,1%) responden mengatakan kurang puas. Dan terakhir pada aspek kesetaraan dengan jumlah 69 responden, 51 (73,9%) responden

mengatakan puas, 11 (15,9%) responden mengatakan cukup puas dan 7 (10,1%) responden mengatakan kurang puas. (Achmad dkk, 2019).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurul Afwana dkk (2022) tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh dengan nilai p value = 0,038 ($p < 0,05$). Terdapat 43 responden, untuk kategori komunikasi interpersonal perawat yang baik terdapat 7 (16,3%) responden merasa puas dan 11 (25,6%) responden yang merasa tidak puas. Sementara itu untuk kategori komunikasi interpersonal perawat yang tidak baik sebanyak 10 responden (23,3%) yang merasa puas dan 15 responden (34,9%) yang merasa tidak puas. Semakin baik pelaksanaan komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kepuasan pasien, idealnya petugas kesehatan khususnya perawat harus lebih mencermati kemampuan pasien atau keluarganya, memberikan akan keluhan pasien, keadaan lingkungan fisik dan lebih mengutamakan kebutuhan pasien (Afwanna dkk, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pasien rawat inap UPTD Puskesmas Lokotoy pada bulan april 2023 dari 12 orang pasien yang di wawancara, 2 orang pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat karena sering berkomunikasi dengan pasien, perawat ramah, senyum pada pasien dan memberikan edukasi tentang penyakit pasien, sedangkan 10 orang lainnya mengatakan kurang puas karena jarang berkomunikasi dengan pasien, perawat tidak memberitahukan obat apa yang diberikan, tidak memperkenalkan nama, tidak memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Lokotoy Kecamatan Banggai Utara Kab. Banggai Laut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy Kecamatan Banggai Utara Kabupaten Banggai Laut?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Teranalisisnya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi komunikasi interpersonal perawat di UPTD Puskesmas Lokotoy.
- b. Teridentifikasi kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy.
- c. Teridentifikasi hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Untuk peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut dan menjadi referensi untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan.

2. Bagi Instansi Tempat Meneliti

Sebagai bahan masukan, acuan dan informasi bagi system pelayanan kesehatan yang ada di instansi tempat meneliti khususnya tentang kepuasan pasien dan system komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, K. H, Wahidin & Halim, 2019, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur', Jurnal Administrasi Negara, Vol. 2, No. 2, hlm 123 - 140.

Afwanna, N, Ibrahim, N & Mardhatillah, 2022, 'Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 1, No. 1, hlm 1 - 5.

Aini, Y. & Andari, E, 2020, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat d Puskesmas Pembantu Desan Pasir Utama, Vol. 9, No, 2, hlm 1 - 7.

Adhari, Iendy Zelviean, 2021, 'Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust', Qiara Medika, Pasuruan, Di lihat 08 Juni 2023.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_PENCA_P_AIAN_BRAND_TRUS/Z5ZCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Ariani, T, A, 2018, 'Komunikasi Keperawatan', Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, Di lihat 08 Juni 2023.
[Komunikasi Keperawatan: Komunkasi - TUTU APRIL ARIANI - Google Buku](#)
Astutik, A, R, Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Studi Di Ruang Melati RSUD Bangil (Skripsi). Pasuruan : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendikia Medika Jombang ; 2018. 103 hal.

Chandrianto, 2021, 'Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar', Literasi Nusantara, Malang, Di lihat 07 Juni 2023.
[KEPUASAN PELANGGAN SUATU PENGANTAR - Candrianto, ST. M.Pd. - Google Buku](#)

Farokah, L, Strategi Implementasi Quality Assurance dengan Pendekatan PDSA pada Puskesmas Percontohan (thesis). Situbondo : Fakultas Ilmu

Kesehatan Masyarakat Universitas Jember ; 2022. 1 hal.

<https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/108441>

Firdausi, M & Nasionalita, K, 2022, 'Komunikasi Interpersonal Perawat Dan

Pasien Covid-19 Di Wisma Atlet Kemayoran Dalam Pemulihan Kesehatan’,
e- Proceeding of Management, Vol. 8, No. 6, hlm 33 – 37.

Fitria, Rahmam, N & Arumsari, I, 2021, ‘Manajemen Data Untuk Survey Gizi’,

Media Sains Indonesia, Bandung, Di lihat 12 Juni

2023. Manajemen Data Untuk Survei Gizi

(medsan.co.id)

Ginting, R, dkk, 2022, ‘Pengantar Ilmu Komunikasi’, Media Sains

Indonesia, Bandung, Di lihat 07 Juni 2023.

https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Ilmu_Komunikasi/IJ9wEA

AA_QBAJ?hl=id&gbpv=1

Hasibuan, dkk (2021), Goals And Stages Of Therapeutic Communication, Universitas Medan Area Prodi Ilmu Komunikasi ;19 Juli 2022 (dikutip 16 Juli

2023). Tersedia dari ;

<https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2022/07/19/tujuan-dan-tahap->

[komunikasi- terapeutik/](#)

Hidayat, A. A, 2021, ‘Menyusun Instrumen Penelitian & Uji

Validitas- Reliabilitas', Health Books Publishing, Surabaya, Di lihat 07 Juni

2023.

Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas - Google Books

Ilkafah. **Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian**

Public Hospital ; 04 Januari 2022 (dikutip 15 Juli 2023), Tersedia dari :

<https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu->

[dalam-pelayanan](#)

[kesehatan/?lang=id#:~:text=Bila%20pasien%20tidak%20menemukan%20kepuasan,mutu%20pelayanan%20di%20rumah%20sakit.](#)

Indah, F, M, dkk, 2022, ‘Aplikasi Program Stata : Analisis Data Penelitian untuk bidang KESEHATAN (No Ribet, No Bingung & No Galau)’, Penerbit Lakeisha, Klaten, Di lihat 07 Juni 2023.

APLIKASI PROGRAM STATA: Analisis Data Penelitian untuk bidang KESEHATAN

(No... - Google Books

Iskandar, M, A, Hairuddin & Halim, H, 2020, ‘Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien’, Jurnal Ilmiah Umum dan Kesehatan Aisyiyah, Vol. 5, No. 2, hlm 96 - 101.

Kemenkes. Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes Tahun 2021 [internet]. Jakarta; 2021. Tersedia dari :

<https://upk.kemkes.go.id/new/download/5f5637ccc86317a6a7fb031fef56b38.pdf>
Koesomowidjojo, S. R. M. I, 2020, 'Dasar - Dasar Komunikasi', Bhuana Ilmu Populer, Jakarta, Di lihat 07 Juni 2023.

Dasar-dasar Komunikasi - Google Books

Lestari, T, 2023, 'Pengaplikasian Ilmu Komunikasi dalam Proses Sosial',

Mahakarya Citra Utama Group, Jakarta Selatan.

Rahmi, S, 2021, 'Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling',

Syiah Kuala University Press, Aceh, Di lihat 12 Juni 2023.

Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling - Google Books

Rani, M, Basalamah, S & Damis, H, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, Tata Kelola, Vol. 7, No. 2, hlm 96 – 100.

Rifkhan, 2023, 'Pedoman Metodologi Data Panel Dan Kuesioner', Adanu

Abimata, Indramayu, Di lihat 03 Juni 2023.

PEDOMAN METODOLOGI PENELITIAN DATA PANEL DAN KUESIONER

- Google Books

Rusnoto dkk, 2019, "Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan

Kepuasan Pasien", Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan, Vol. 10, No. 2, hlm

343 – 348.

Sari, D H A, dkk, 2023, 'Aplikasi Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan

Berbasis Perilaku Caring', Media Sains Indonesia, Bandung, Di lihat 08 Juni

2023.

https://www.google.co.id/books/edition/Aplikasi_Komunikasi_Terapeutik_dalam

[_Kep/PeOIEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Aplikasi_Komunikasi_Terapeutik_dalam/Kep/PeOIEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)

Sinaga, M & Limbong, D, 2019, 'Dasar Epidemiologi', Budi Utama, Sleman, Di lihat 12 Juni 2023.

DASAR EPIDEMIOLOGI - Google Books

Siregar, P, 2022, “Komunikasi Kesehatan Teori dan Aplikasi” CV.
Merdeka Kreasi Group, Medan, Dilihat tanggal 24 Agustus 2023.

https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Kesehatan/T1nJE

AAAQBA

[J?hl=id&gbpv=1&dq=Komunikasi+Kesehatan+Teori+dan+Aplikasi+oleh+siregar](https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Kesehatan/T1nJE)

&pg=PR4&printsec=frontcover

Situmeang, L, dkk, 2022, 'Komunikasi Dalam Keperawatan', Global Eksekutif Teknologi, Padang, Di lihat 12 Juni 2023.

https://www.google.com/books/edition/_/Gs6aEAAAQBAJ?sa=X&ved=2ahUKE_wjb17Kc3veAAxVpyzgGHTgQCv4Q7_IDegQIGhAC

Suhartina, Ina, 2019, 'Analisis Kuantitatif Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Berdasarkan Program Quality Assurance (Suatu Studi di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo)', Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 4, No. 2, hlm 81 – 82. Wartana, I, K, Gustini & Yanriatuti, 2023, 'Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Media Sains Indonesia, Bandung, Di lihat 08 Juni 2023.

[Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah](#)

[Sakit \(medsan.co.id\)](http://medsan.co.id)

Yolanda dkk, (2021) What is the Importance of Communication in Health Services? Universitas Medan Area Prodi Ilmu Komunikasi ; 07 Oktober 2021 (dikutip 16 Juli 2023). Tersedia dari ;

[https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2021/10/07/apa-pentingnya-komunikasi-](https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2021/10/07/apa-pentingnya-komunikasi-dalam-)

[dalam-
pelayanan-kesehatan/](#)

Yunica, 2021, 'Relaksasi Pernafasan Ballon Blowing Tinjauan Pada Kasus PPOK, Qiara Medika, Pasuruan.