

**HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS TALISE KOTA PALU**

**SKRIPSI**



**SYAHRANI  
201501350**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talise Kota Palu” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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 di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, Agustus 2019



SYAHRANI  
201501350

## ABSTRAK

SYAHRANI. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talise Kota Palu. Dibimbing oleh WINDU UNGGUN C. J. P dan SURIANTO.

Hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada 10 orang pasien yang berkunjung di Puskesmas Talise menunjukkan bahwa terdapat 8 orang di antaranya yang mengatakan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan cukup lama yaitu sekitar 30 menit. Terdapat 8 orang di antaranya yang menyatakan bahwa tidak jelas penjelasan yang disampaikan oleh petugas kesehatan, sehingga ada beberapa pasien yang salah ruangan, pasien yang langsung pulang tanpa mengambil obat, pasien yang menunggu lama karena bingung apa yang harus dilakukan selanjutnya. Tujuan penelitian ini yaitu dianalisisnya hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talise Kota Palu. Metode penelitian ini analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat/berkunjung di Puskesmas Talise Kota Palu. Jumlah sampel yaitu 43 sampel dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talise Kota Palu dengan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p\text{-value} \leq 0,05$ ). Simpulan penelitian ini yaitu ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talise Kota Palu. saran yaitu hendaknya pimpinan puskesmas mengadakan pelatihan komunikasi terapeutik sebagai salah satu upaya yang harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan.

## ABSTRACT

*SYAHRANI. The Relationship between the Implementation of Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction at Talise Public Health Center of Palu City. Under the Supervision of WINDU UNGGUN C. J. P and SURIANTO.*

*The results of the initial interview conducted by the researchers on 10 patients who visited the Talise public health center showed that 8 of them who said that the waiting time to get the service was quite long, around 30 minutes and there was no clear explanation given by the health workers, so there were some patients who were in the wrong room, patients who went straight home without taking drugs, patients who waited a long time because confused what to do next. The objective of this research is to analyze the relationship between the implementation of nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Talise public health center of Palu city. It was an analytical research method used cross sectional approach. Population was all patients who came for treatment / visit Talise public health center of Palu city. The sample totaled 43 patient with sampling techniques using accidental sampling. The data were analyzed through the chi-square statistical test. The result of the research shows that there is a relationship between the implementation of nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Talise public health center of Palu city with p-value = 0,000 (p-value  $\leq$  0,05). Therefore, it can be concluded that there is the relationship between the implementation of nurse therapeutic communication and patient satisfaction at the Talise public health center in Palu city. It is suggested to the health center leaders to conduct therapeutic communication training as one of the efforts that must be continuously carried out in maintaining or even further improving the quality of service to patients or the community*

*Keywords: Therapeutic Communication, Satisfaction*



**HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS TALISE KOTA PALU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**SYAHRANI  
201501350**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

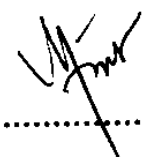
**HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS TALISE KOTA PALU**

**SKRIPSI**

**SYAHRANI  
201501350**

**Skripsi ini Telah Diujikan  
Tanggal 21 Agustus 2019**

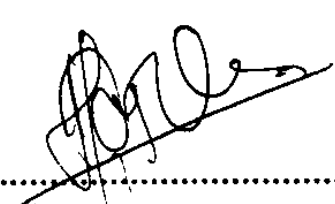
**Penguji I,  
Parmin, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN. 09 020979 02**

  
(.....)

**Penguji II,  
Windu Unggun C. J. P., S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP. 19700928 199103 1 005**

  
(.....)

**Penguji III,  
Surianto, S.Kep., Ns., M.P.H  
NIK. 20080902007**

  
(.....)

**Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Widya Nusantara Palu**



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

## DAFTAR ISI

Isi	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	6
B. Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Terapeutik	11
C. Kerangka Konsep	19
D. Hipotesis	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional	22
F. Instrumen Penelitian	23
G. Teknik Pengumpulan Data	23
H. Analisis Data	24
I. Bagan Alur Penelitian	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil	26
B. Pembahasan	30
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan	35
B. Saran	35

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

36



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Talise Kota Palu	26
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di Puskesmas Talise Kota Palu	27
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Talise Kota Palu	27
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Talise Kota Palu	28
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Talise Kota Palu	28
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan di Puskesmas Talise Kota Palu	29
Tabel 4.7	Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talise Kota Palu	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	19
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Pustaka
- Lampiran 2 Jadwal Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 5 Surat Permohonan Turun Penelitian
- Lampiran 6 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Permohonan Persetujuan Responden
- Lampiran 9 Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 Master Tabel
- Lampiran 11 Hasil Olahan Data SPSS
- Lampiran 12 Dokumentasi
- Lampiran 13 Riwayat hidup
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan hendaknya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakatnya. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan (Depkes RI 2012).

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto 2011). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat (Azwar 2013).

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama Puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh Puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Proses pelayanan

yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat (Wijono 2015).

Usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan (Subir 2011).

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, sehingga hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan pada pasien, pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Sulastomo 2012).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Priyanto 2012).

Perawat merupakan petugas yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam komunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina hubungan saling percaya dengan pasien, tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, selain itu dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra

profesi keperawatan serta citra puskesmas dalam memberikan pelayanan (Sajidin 2013).

Komunikasi yang dilakukan oleh perawat profesional haruslah komunikasi yang memiliki teknik, terencana dan memiliki tujuan yang spesifik. Komunikasi yang seperti ini disebut komunikasi terapeutik. Keltner, Schweck, dan Bostrom, dalam Potter & Perry (2012) menyebutkan komunikasi terapeutik merupakan proses dimana perawat menggunakan pendekatan terencana dalam mempelajari pasiennya. Fokus utama dari komunikasi adalah pasien, namun prosesnya direncanakan dan dipimpin oleh seseorang yang profesional.

Videbeck (2011) menyebutkan komunikasi terapeutik adalah suatu interaksi interpersonal antara perawat dan pasien yang selama interaksi berlangsung berfokus pada kebutuhan khusus pasien untuk meningkatkan pertukaran informasi yang efektif. Dalam menjalankan tugasnya perawat perlu memiliki keterampilan khusus dalam melakukan komunikasi terapeutik agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai dengan optimal.

Komunikasi terapeutik merupakan cara untuk membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Lewat komunikasi terapeutik ini diharapkan ada komunikasi yang baik antara perawat dan pasien demi berjalannya perawatan yang maksimal. Terdapat beberapa kendala seperti bahasa yang digunakan dan juga tingkat pendidikan yang dapat mempengaruhi persepsi perawat dan juga dokter tentang pasien serta penyakit yang diderita pasien. Tidak menutup kemungkinan meskipun secara medis dokter dan perawat sudah melakukan tindakan keperawatan demi kesembuhan pasien menurut keilmuan masing-masing, jika sikap perawat tersebut tidak baik atau kurang baik dimata pasien maka bisa dikatakan Puskesmas tersebut gagal dalam melayani pasiennya (Arwani 2012).

Pentingnya perawat menggunakan komunikasi terapeutik yaitu berguna dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, karena perawat dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dan dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati

sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan tidak menimbulkan kekecewaan (Lalongkoe 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Chotimah (2017) di Puskesmas Kecamatan Puring menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi sangat penting dan dapat mempengaruhi lama perawatan pasien dan tingkat kesembuhan pasien, karena apabila komunikasi terapeutik tidak dilakukan dengan baik, maka pasien akan merasa tidak puas dan tidak diperhatikan. Sementara penelitian Yulitasari (2013) di Puskesmas Dukun Magelang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Talise menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 yaitu 39.137 pasien, pada tahun 2017 yaitu 46.281 pasien dan pada tahun 2018 yaitu 42.993 pasien. Jumlah tenaga paramedis di Puskesmas Talise berjumlah sebanyak 52 orang, yang terdiri dari perawat sebanyak 20 orang dan bidan sebanyak 32 orang. Dan dari 52 orang tersebut terdapat 34 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 18 orang merupakan pengabdian (Puskesmas Talise 2018).

Hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada 10 orang pasien yang berkunjung di Puskesmas Talise menunjukkan bahwa terdapat 8 orang di antaranya yang mengatakan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan cukup lama yaitu sekitar 30 menit. Terdapat 6 orang di antaranya yang menyatakan bahwa pasien yang lebih dulu datang di Puskesmas dibanding petugas. Terdapat 7 orang pasien yang menyatakan dokter yang ingin mereka temui sering tidak ada di tempat atau tidak hadir di Puskesmas. Terdapat 7 orang di antaranya yang menyatakan beberapa petugas berkomunikasi seadanya dalam melayani pasien. Serta terdapat 8 orang di antaranya yang menyatakan bahwa tidak jelas penjelasan yang disampaikan oleh petugas kesehatan, sehingga ada beberapa pasien yang salah ruangan, pasien yang langsung pulang tanpa mengambil obat, pasien yang menunggu lama karena bingung apa yang harus

dilakukan selanjutnya. Peneliti mengambil pasien kunjungan ketiga sebagai responden dalam penelitian ini karena pasien kunjungan pertama maupun kedua masih kurang pengalamannya mengenai pelayanan dari petugas kesehatan di Puskesmas Talise khususnya dibagian komunikasi terapeutik.

Dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talise Kota Palu.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talise Kota Palu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dianalisisnya hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talise Kota Palu.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Puskesmas Talise Kota Palu

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi pihak puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan profesional.

### 2. Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan serta pedoman dalam penerapan komunikasi terapeutik pada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

### 3. Bagi STIKES Widya Nusantara Palu

Penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak khasanah ilmu keperawatan dan menjadi suatu bahan masukan untuk penelitian-penelitian lebih lanjut yang terkait dengan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afnuhazi R. 2014. *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan Jiwa*. Jakarta (ID): Gosyen Publishing.
- Ahmadi K. 2015. Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tegal [skripsi]. Semarang (ID): Undip
- Aisah S. 2015. *Komunikasi dengan Empati*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika
- Anas T. 2014. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Anita P. 2013. Penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rsu Kardinah Kota Tegal [tesis]. Semarang (ID): Undip.
- Azwar A. 2012. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar A. 2013. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta (ID): Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami. 2012. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya*. Jakarta (ID): Airlangga.
- Chotimah LJ. 2017. Hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring [skripsi]. Gombong (ID): STIKes Muhammadiyah.
- Damaiyanti M. 2014. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Bandung (ID): PT. Refika Aditama.
- [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Gambaran Kependudukan di Indonesia*. Jakarta (ID): Depkes RI.
- [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta (ID): Depkes RI.
- Devi C. 2012. *Komunikasi Terapeutik, Perilaku, Perawat. Pengetahuan*. Jakarta (ID): EGC.
- Dwidiyanti M. 2012. *Keperawatan Dasar: Konsep “Caring” Komunikasi Etik dan Spiritual dalam Pelayanan Kesehatan*. Semarang (ID): Hasani.
- Fatmawati S. 2015. *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta (ID): Medical Book.
- Hidayat AA. 2011. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta (ID): Heath Books.

- Kotler P. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta (ID): PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lalongkoe MR. 2013. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Lovelock C dan Wirtz J. 2011. *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. England (GB) : Pearson Education Limited.
- Mamik. 2014. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya (ID): Prins Media Publishing.
- Mubarak WI. 2012. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Mundakir. 2013. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Parasuraman AVA. 2009. SERVQUAL : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Jurnal of Retailing*. Vol. 60
- Pohan IS. 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): Kesaint Blanc
- Potter PA & Perry AG. 2012. *Fundamental of Nursing*. Jakarta (ID): EGC.
- Priyanto A. 2012. *Komunikasi dan Konseling Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Puskesmas Talise. 2018. *Profil Puskesmas Talise*. Palu (ID): Puskesmas Talise.
- Putra A. 2013. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cikempas [skripsi]. Semarang (ID): UNDIP.
- Sajidin M. 2013. *Aplikasi Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Simamora NJ. 2013. *Intensitas Komunikasi Terapeutik Perawat dan Pasien Anak*. Medan (ID): USU Press.
- Stuart G. 2013. *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*. St. Louis (US): Mosby.
- Suarli, B. 2012. *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta (ID): Erlangga.
- Subir M. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika.
- Sugiyarto. 2011. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Sulastomo. 2012. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta (ID): Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono F. 2011. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta (ID): Andi.
- Videbeck SL. 2011. *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. Jakarta (ID): EGC.
- Wijono D. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya (ID): Airlangga University Press.
- Yulitasari BI. 2013. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang [skripsi]. Yogyakarta (ID): STIKes Alma Ata Yogyakarta.