

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI IGD RSU TADULAKO**

SKRIPSI



**RUSAEDAH MALIK
201901155**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Tadulako” adalah benar merupakan hasil karya saya dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. 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 STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 04 Oktober 2021



ABSTRAK

RUSAEDAH MALIK. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Tadulako. Dibimbing oleh WAHYU SULFIAN dan SAKA ADHIJAYA PENDIT.

Komunikasi merupakan hal yang menjadi dasar serta alat kerja pada aktifitas dalam mengimplementasikan proses keperawatan, serta perawatlah yang secara terus menerus bersama pasien. Pemberian komunikasi terapeutik di Instalasi gawat darurat (IGD) dengan klien sangat diperlukan untuk membantu mengurangi rasa khawatir atas ancaman keselamatan jiwa yang sedang dialami. pemberian komunikasi terapeutik pada pasien hanya sebagian perawat yang melaksanakannya. Seperti pada tindakan pengukuran tanda-tanda vital, mengukur suhu, dan menghitung nadi tanpa diawali dengan memberi salam terlebih dahulu, tidak memperkenalkan diri ataupun memberi penjelasan atas tindakan yang dilakukan. Sehingga pasien merasa tidak faham maksud dan tujuan tindakan yang dilakukan serta tidak tau membedakan mana perawat mana dokter. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan pemberian komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Tadulako. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 60 orang serta sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden dengan tehnik *Accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji *Chi - Square* dengan variabel independen komunikasi terapeutik dan variabel dependen kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik baik 17 responden (56,7) dan tidak baik 13 responden (43,3%), kepuasan pasien puas 17 responden (56,7%) dan tidak puas 13 responden (43,5%). Berdasarkan uji *Chi - Square* didapatkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan uji statistik dengan nilai *p value* $0,000 < 0.05$. Diharapkan masyarakat dan perawat mengetahui tentang pentingnya komunikasi terapeutik agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Kata kunci : kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, perawat

ABSTRACT

RUSAEDAH MALIK. *The Association Of Nurses Therapeutic Communication With Patient's Satisfaction In Emergency Unit of Tadulako Hospital. Guided by WAHYU SULFIAN and SAKA ADHIJAYA PENDIT.*

Therapeutic communication as a based of tools in performing such of activities in nursing process because nurse profession along with patient continuously. Performing of therapeutic communication in emergency Unit toward patient really needed to promote reducing the anxiety due to treathening condition, but in fact only few nurses perform it. For example in taking the vital signs, all the procedures such as checking the blood pressure, temperature and pulse without greeting, introduce self and explanation the procedures even. So, most of the patient do not understand what kind of procedures to be done and they could not recognize between nurses and doctor also. The aim of research to obtain the association of nurses therapeutic communication with patient's satisfaction in Emergency Unit Of Tadulako Hospital. The type of research is quantitative with cross sectional method. Total of population is 60 respondents nad total of sampling also 30 respondents that taken by accidental sampling technique. Data analysed by Chi – Square test with therapeutic communication as as an independent variable and patient's satisfaction as a dependent variable. The result of research found that about 17 respondents (56,7%) have good therapeutic communication and 13 respondents (43,3%) have poor therapeutic communication, about 17 respondents (56,7%) have good patient's satisfaction and 13 respondents (43,3%) have poor patient's satisfaction. Based on Chi – Square test mentioned that have association of nurses therapeutic communication with patient's satisfaction by approved of p value 0,000 <0.05. it expected that society and nurses should understand the importance of therapeutic communication to promote the optimal of patient's satisfaction.

Keyword : patient's satisfaction, therapeutic communication, nurse.



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI IGD RSU TADULAKO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**RUSAEDAH MALIK
201901155**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2021**

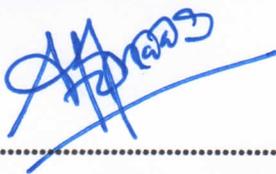
LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI IGD RSU TADULAKO

SKRIPSI

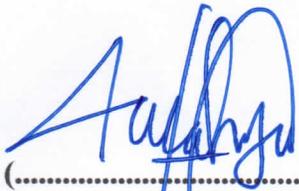
RUSAEDAH MALIK
201901155

Skripsi ini telah Diujikan Tanggal 04 Oktober 2021

Ns. Afrina Januarista, S.Kep., M.Sc
NIK: 20130901030
(Penguji 1)


(.....)

Ns. Wahyu Sulfian, S.Kep., M.Kes
NIK.20130901037
(Penguji 2)

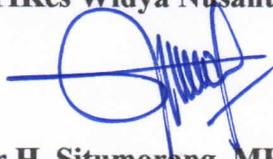

(.....)

Ns. Saka Adhijaya Pendit, S.Kep., M.Kep
NIK.20190901102
(Penguji 3)


(.....)

Mengetahui

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu



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

PRA KATA

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmatNYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Tadulako” sebagai salah satu persyaratan untuk melakukan penelitian guna menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ners sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi pengetahuan maupun dari segi pengalaman. Namun dengan adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga yang telah memberi dukungan moril kepada penulis selama menjalani pendidikan. Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Widyawaty L Situmorang B.Sc M.Sc Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu
2. Dr. Tigor Situmorang, M.H, M. Kes, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu
3. Ns. Afrina Januarista, S.Kep.,M.sc, Selaku penguji utama yang telah banyak memberi masukan dan arahan untuk kesempurnaan skripsi ini
4. Ns. Wahyu Sulfian, S.Kep., M.Kes , pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini
5. Ns. Saka Adijaya Pendit, S.Kep., M.Kep, pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini
6. Direktur RSUD Tadulako yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di RSUD Tadulako.
7. Semua dosen dan staf tata usaha di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti pendidikan.

8. Tempat penelitian khususnya responden yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini
9. Teman-teman seangkatan, terima kasih atas kebersamaan selama mengikuti pendidikan.

Akhirnya penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati menerima kritikan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Palu, September 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN	
Error! Bookmark not defined.	
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
B. Konsep Penelitian	17
C. Hipotesis Penelitian	18
BAB III KERANGKA KONSEP	18
A. Desain Penelitian	19
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi Dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional	22
F. Instrumen Penelitian	23
G. Tehnik Pengumpulan Data	24
H. Analisa Data	24
I. Bagan Alur Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Hasil Penelitian	28
B. Hasil Penelitian	29
C. Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Penelitian.....	16
-----------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Jenis keilmuan yang beraneka macam, saling berhubungan satu dengan lainnya. Perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang sangat pesat perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud adalah mempunyai arti tanggung jawab yang selayaknya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi semua aspek yaitu kegiatan promosi kesehatan, mencegah atau mengurangi sakit, memulihkan serta memberika pengobatan, semua aspek ini bisa di dapatkan pada pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.¹

Kegiatan praktik keperawatan yang dilakukan di IGD membutuhkan perawat yang berkompeten, terlatih sarta terdidik untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien yang mengalami kasus gawat darurat, sehingga pemberian kualitas pelayanan yang dilakukan di IGD tidaklah mudah.² Pelayanan di IGD rumah sakit sejak wabah *Covid-19*, dimana terjadi perubahan secara cepat terhadap cara pelayanan di IGD rumah sakit. Hal tersebut menyebabkan terjadinya beberapa kendala di ruangan IGD seperti waktu tunggu lama dan tidak adanya proses komunikasi terapeutik terhadap pasien yang mendampingi sehingga menimbulkan rasa ketidak puasan atas pelayanan yang diberikan. Apalagi masyarakat memahami bahwa setiap yang mengalami gangguan kesehatan dan masuk di IGD itu dalam keadaan gawat darurat dan harus cepat di tangani. Sementara yang masuk di IGD tidak semua yang berkunjung dalam keadaan gawat darurat. Jika tidak ada

pemberian komunikasi terapeutik ketika memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien, maka akan menimbulkan kesan rasa tidak puas atas pelayanan tersebut.

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan salah satunya adalah kepuasan keluarga pasien.³ Kepuasan merupakan tanggapan atau penilaian terhadap baik buruknya kualitas pelayanan kesehatan, kesesuaian harapan pasien maupun keluarga sebelum mendapatkan pelayanan sampai mereka selesai mendapatkan pelayanan kesehatan. Perawat yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masalah yang dialami pasien dan keluarga akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun penghargaan terhadap profesi perawat serta meningkatkan kepercayaan pemilihan rumah sakit yang berulang untuk pelayanan kesehatan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu jika hasil penilaian dari jasa yang digunakan berbanding lurus kualitas pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan, emosional pasien yang merasa kagum terhadap institusi pelayanan, kinerja perawat yang memudahkan kebutuhan pasien, keindahan lingkungan rumah sakit yang disertai peralatan yang lengkap, serta lokasi yang mudah dijangkau transportasi.³

Berbagai hasil penelitian di beberapa negara menunjukkan nilai kepuasan pasien berbeda-beda terhadap pelayanan kesehatan. Pada salah satu rumah sakit di Amerika Serikat sekitar 47% mengatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik.⁴

Berdasarkan data dari Depkes RI (2005) masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan terhadap dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan untuk rumah sakit pemerintah adalah (37%), rumah sakit swasta (34%) sisanya adalah rumah sakit swasta bersalin dan puskesmas. Sedangkan untuk komunikasi terapeutik disimpulkan bahwa ketidakpuasan

dari pelayanan komunikasi terapeutik rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk rawat jalan dan rawat inap terus meningkat.⁵

Hasil penelitian di RSUD Bagil mengenai pelaksanaan komunikasi terapeutik pada pasien hampir setengahnya memiliki komunikasi yang kurang baik.⁶ Dalam penelitian Ani Septiani mendapatkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Gawat Darurat sebagian besar responden menyatakan tidak puas yaitu 61%.⁷ Hasil penelitian yang dilakukan Mechi Silvia Dora dkk di RSUD Padang Pariaman tahun 2019, diketahui sebagian besar pasien (56,7%) menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Hasil penelitian Muhammad syarif Hidayatullah di Puskesmas Tapen Bondowoso terdapat (76%) pasien kurang puas atas komunikasi terapeutiknya.⁸

Profesi keperawatan komunikasi merupakan hal yang menjadi dasar serta alat kerja pada aktifitas dalam mengimplementasikan proses keperawatan, serta perawatlah yang secara terus menerus bersama pasien. Pemberian komunikasi terapeutik di Instalasi gawat darurat (IGD) dengan klien ataupun dengan keluarga klien sangat diperlukan untuk membantu mengurangi rasa khawatir atas ancaman keselamatan jiwa yang sedang dialami. Sekitar 80% keberhasilan proses kesembuhan serta tingkat kepuasan pasien ditentukan dari tindakan keperawatan yang memenuhi segala aspek.⁹

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh tri Suwanto, dkk (2021) mengenai hubungan pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik di IGD RSU Aisyiyah Kudus, hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik. Dengan hasil penelitian dari 112 responden didapatkan 9 pasien (8%) sangat puas, 84 pasien (75%) merasa puas, 19 pasien (17%) merasa kurang puas dan tidak ada pasien merasa tidak puas.¹⁰

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno Awad, dkk (2015) mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD DR. H. Chasan Boesoeirie Ternate, menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Dengan hasil penelitian dari 80 responden didapatkan 73 pasien (91,2%) menyatakan

puas, sedangkan yang tidak puas sebanyak 7 pasien (8,8%). Sehingga hasil uji statistik ini diperoleh nilai $p \text{ value} \leq 0,000$ menunjukkan H_a diterima dan menunjukkan terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.¹¹

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di IGD RSUD Tadulako dengan cara observasi dan wawancara kepada pasien, permasalahan pemberian komunikasi terapeutik pada pasien hanya sebagian perawat yang melaksanakannya. Seperti pada tindakan pengukuran tanda-tanda vital, mengukur suhu, dan menghitung nadi tanpa diawali dengan memberi salam terlebih dahulu, tidak memperkenalkan diri ataupun memberi penjelasan atas tindakan yang dilakukan. Sehingga keluarga pasien merasa tidak faham maksud dan tujuan tindakan yang dilakukan serta keluarga pasien tidak tau membedakan mana perawat mana dokter. Dari hasil wawancara 5 keluarga pasien yang berkunjung di IGD terdapat 3 keluarga mengatakan kurang puas terhadap komunikasi yang diberikan karena tidak menjelaskan prosedur yang akan dilakukan terhadap keluarganya yang sakit. Hal ini dikhawatirkan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit kurang baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Tadulako?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pemberian komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tadulako.

2. Tujuan Khusus

- a. Telah diidentifikasi pemberian komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Tadulako.
- b. Telah diidentifikasi kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tadulako.

- c. Telah diidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tadulako.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pendidikan

Sebagai rujukan pada proses belajar mengajar khususnya tentang hubungan pemberian komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat serta memberikan informasi ilmiah bagi perkembangan ilmu keperawatan khususnya komunikasi terapeutik.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi bagi masyarakat pentingnya mendapatkan pelayanan dalam hal ini komunikasi terapeutik di fasilitas kesehatan

3. Bagi Instansi tempat meneliti

- a. Menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan terutama pelaksanaan komunikasi terapeutik
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan asuhan keperawatan khususnya dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian kesehatan RI. peraturan menteri kesehatan republik indonesia no 30 tahun 2019. In 2019.
2. Hardani, Andriani H, Ustiawaty J, Utami EF, Istiqomah RR, Fardani RA, et al. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Abadi H, editor. Yohyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta; 2020. 359–362 p.
3. Sugiono. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2018.127 p.
4. Rosenstein, A H. Adressing Physician Stress, Burnout, and Coppassion fatigue : the time has come. israel Journal of Health policy research;2013
5. Departemen Kesehatan RI. Standar pelayanan Minimal Rumah sakit. Jakarta; 2005.
6. Sivia M, Qurrata D, Asmalinda Y. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien; 2019
7. Reni A, Rosyidah I, Fatoni I. Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang melati RSUD Bangil
8. Pengaruh Faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kab. Sumedang
9. Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tapen Bondowoso ;2020
10. Musliha, Fatima S. Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta : Nuha Medika; 2015.
11. Suarto Try, Yulisetyaningrum,Hidayat Nur.Hubungan Pelaksanaan dengan Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik;2021
12. Awad Sutrisno, Mulyadi, Lolong Jiil J. S.Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD DR. H. Chasan Boesoeirie Ternate;2015
13. Mundakir. Komunikasi Pelayan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha medika; 2015
14. Nurbaya S, johan H, Rahayu S. Komunikasi Kesehatan.Sujono riyadi.editor. Yogyakarta: Gosyen publishing; 2018.2 p.
15. Nasir A, Muhit A, Sajidin,dkk. Komunikasi dalam keperawatan (teori dan aplikasi).Jakarta : Salemba Medika; 2009.142 p.
16. Rosyad YS. Komunikasi Dalam keperawatan II. Putri Dessratna 2020

editor.Bandung : CV Media sains Indonesia ;

17. Siyoto sandu, Sodik Ali. Dasar Metode Penelitian. Ayup.editor.Yogyakarta: Literasi Media Publisng; 2015.17 p
18. Ardid. Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi. Restudamayanti, Fandi hutari. editor.Jakarta :PT Bumi Aksara; 2014.
19. Nursalam. Konsep dan Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan.Jakarta: Salemba Medika;2008.
20. Siregar Sofyan, Metode Penelitian Kuantitatif di lengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS.Jakarta: Prenamedia Group;2015.16p
21. Suyanto. Metode dan Aplikasi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2011
22. Dwidiyanti. Keperawatan Dasar Konsep Caring Komunikasi, Etik, Dan Spritual Dalam Pelayanan Kesehatan. Semarang : Rineka Cipta;2015
23. Burhanuddin, Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Poso. Jurnal Of Nursing Sciences And Practice.2018 : Nov: 92-100 : 3;2.
24. Nursalam. Menegemen Keperawatan Aplikasi Dan Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta. Salemba Medika. 2015
25. Indrayana S. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. JNKI, 2019 Nov 4;1 :30-34.
26. Wiyati. Manegemen Organisasi Kesehatan. Surabaya. Airlangga University Press.2016
27. Sumartini M, Manurung S, Suratun. Hubungan Antara Pendidkan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Persahabatan. Jurnal Unimus, 2019 Aug 3;1 : 33-38.
28. juliarsa G dan Putri S.P. Pengaruh Profesionalisme Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan. Jurnal Akutansi Universtias Udayana, 2016 Feb 8;1 : 41-58.