



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT YANG
DIPERSEPSIKAN KELUARGA DENGAN TINGKAT KEPUASAN DI
RUANG DAHLIA ATAS RSU KABUPATEN TANGERANG**

*The Relationship of Nurses Therapeutic Communication Perceived by Families
with The Level of Satisfaction in The Dahlia Room at The Tangerang District
Hospital*

Dwi Setyawati¹, M. Martono Diel², Neneng Gantini³

^{1,2,3}Universitas Yatsi Madani

Email: dwisetyawati787@gmail.com

Abstract

Communication is the first step in the nurse-patient relationship. The focus of communication is the patient's needs. Nurses must consider several factors in patients including physical condition, emotional state, cultural background, readiness to communicate and way of relating to others. Choosing when to communicate is also important when working with patients. Objective of this research to determine the relationship between therapeutic communication and the level of satisfaction in the Dahlia room at RSU Tangerang Regency. This research uses descriptive quantitative with a sampling technique, namely Total Sampling, totaling 16 respondents. Based on the analysis results of the chi-square statistical test, it was found that $p\text{-value} = 0.003$ so that the $P\text{ value} < 0.05$, which means H_0 is rejected. So it can be concluded that there is a significant relationship between the therapeutic communication relationship and the level of satisfaction. There is a significant relationship between the nurse's therapeutic communication perceived by the family and the level of satisfaction in the upper dahlia room at RSU Tangerang Regency.

Keywords: Nurse Therapeutic Communication, Family Perception, Patient Satisfaction Level

Abstrak

Komunikasi merupakan langkah pertama hubungan perawat pasien. Fokus komunikasi adalah kebutuhan pasien. Perawat harus mempertimbangkan beberapa faktor pada pasien termasuk kondisi fisik, keadaan emosional, latar belakang budaya, kesiapan berkomunikasi dan cara berhubungan dengan orang lain. Memilih waktu berkomunikasi juga penting saat bekerja dengan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan di ruang dahlia atas RSU Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampling yaitu Total Sampling yang berjumlah 16 responden. Pada penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Berdasarkan hasil Analisa Hasil uji statistik chi-square didapatkan $p\text{-value} = 0,003$ sehingga nilai $P < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat yang dipersepsikan keluarga dengan tingkat kepuasan di ruang dahlia atas RSU Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik Perawat, Persepsi Keluarga, Tingkat Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai satu badan usaha yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat (UU RI No.36 tahun 2019). Rumah Sakit berfungsi sebagai memberikan pelayanan medis, pelayanan rawat jalan, pelayan rawat inap secara preventif (pencegahan penyakit), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitative (pemulihan) (Lia Idealistiana & Rofita, 2019).

Seragih, dkk (2020) menjelaskan bahwa Rumah Sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua Rumah Sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayan dan kualitas yang sama. Dalam hal ini di topang dengan adanya Rumah Sakit sebagai organisasi yang merupakan salah satu jasa yang mementingkan pelayanan bagi pasien (Putri & Ngasu, 2021). Kualitas jasa pelayanan kesehatan ditentukan dari informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang memuaskan atau tidak. Hal ini akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut (Rara et al., 2023).

Sumber daya Rumah Sakit yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan terhadap pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan karena perawat memiliki frekuensi pertemuan yang paling sering dengan pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat (Soleman & Cabu, 2021). Seorang perawat dituntut terampil dalam melakukan prosedur keperawatan, karena keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan baik fisik maupun psikis berorientasi pada komunikasi. Setiap perawat harus mempunyai keahlian dalam berkomunikasi dengan pasien untuk membina hubungan yang terapeutik, hal ini sangat penting untuk menentukan kepuasan pasien dan apabila tidak tepat, akan menimbulkan masalah bagi pasien dan perawat. Aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah high personnel contact (Djala, 2021).

Menurut Muninjaya (2021), bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, yang mana komunikasi merupakan suatu informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan yang didapatkan dari pasien dengan cepat oleh penerima penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, dalam hal ini komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penyampaian nasehat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan.

Sundeen S.J (2021). Berpendapat bahwa komunikasi terapeutik merupakan suatu interaksi yang bermanfaat dan menyembuhkan kondisi saling percaya yang dibangun antara perawat dengan pasien akan mempermudah pelaksanaan dan keberhasilan program pengobatan. Hal ini seorang perawat harus mempunyai keahlian dalam berkomunikasi untuk dapat membina hubungan yang terapeutik sebagai penentu tingkat kepuasan pasien

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus mampu

berkomunikasi secara efektif terhadap pasien, baik pada orang dewasa maupun pada anak-anak. Anak yang dirawat di rumah sakit mengalami tingkat stress yang berlebihan, hal ini disebabkan karena anak takut berpisah dengan orang tua, adanya rasa sakit dan lingkungan rumah sakit yang asing bagi anak. Untuk itu sangat diperlukan peran perawat dalam masa penyembuhan anak. Perawat sebagai tenaga kesehatan adalah yang paling sering berinteraksi dengan pasien anak dan keluarga, harus dapat menempatkan keluarga sebagai integral dari setiap asuhan keperawatan yang diberikan (American academy of pediatrics, 2023). Hal ini sesuai dengan salah satu pendekatan perawat terhadap keluarga anak yang berfokus pada keluarga atau family centered care (FFC). Keterlibatan keluarga saat proses perawatan anak sakit akan membantu meningkatkan kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan.

Salah salah satu upaya meningkatkan kepuasan pasien anak dan keluarga dengan menerapkan komunikasi terapeutik perawat selama pasien anak di rawat di rumah sakit. Kepuasan keluarga anak merupakan salah satu tingkat penerimaan dan respon terhadap pemberian pelayanan kesehatan yang didapatkannya yaitu berupa komunikasi, jika perawat tidak memberikan komunikasi terapeutik dengan baik akan menyebabkan pasien dan keluarga merasa tidak puas. Hal ini akan berdampak pada citra rumah sakit sehingga pasien dan keluarga tidak mau lagi untuk datang ke instalasi pelayanan tersebut karena adanya ketidakpuasan (Suryani, 2021). Untuk mengurangi ketidakpuasan pasien akan hasil perawatan dari rumah sakit, maka pelaksanaan asuhan keperawatan tidak dapat dipisahkan dari komunikasi. Semakin baik komunikasi terapeutik seorang perawat maka pasien akan merasa semakin puas (Muthmainah et al., 2021).

Survey awal yang dilakukan pada tanggal 02 januari 2024 di RSUD Kabupaten Tangerang, diperoleh data bahwa jumlah total perawat di ruang rawat inap anak sebanyak 17 orang. Jumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap anak sebanyak 15 pasien, Hasil dari pengamatan saat perawat masuk di kamar pasien saat memberikan obat, perawat tidak mengucapkan salam, tidak menanyakan kondisi pasien, tidak menjelaskan fungsi obat dan terkesan kurang peduli saat anak menangis ketika obat dimasukkan. Hasil wawancara terhadap 5 orang tua dari pasien anak menyatakan bahwa 1-2 orang diantaranya perawat tidak menggali perasaan dan kecemasan pasien, tidak merencanakan pertemuan pertama dengan pasien dan perawat tidak peka terhadap respon verbal dan non verbal pasien, seperti ketika pasien menangis dan meringis kesakitan terhadap suatu tindakan yang dilakukan oleh perawat tetapi perawat tidak menghentikan dan memberikan komunikasi yang membuat pasien menjadi lebih tenang. Hal ini menyebabkan anak takut sehingga setiap tindakan yang dilakukan oleh perawat menimbulkan respon menolak dari pasien. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ hubungan komunikasi terapeutik perawat yang di persepsikan keluarga pasien dengan tingkat kepuasan di ruang dahlia atas RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2024”.

METODE

Penelitian ini menggunakan descriptive kuantitatif dengan teknik pengambilan sampling yaitu Total Sampling yang berjumlah 16 responden. Pada penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Prasyarat Analisis Data

Tabel 1.1 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (N:16)

Variabel	One-Sample Kolmogorov-Smirnov	P Value
Komunikasi Terapeutik	16	0,127
Tingkat Kepuasan	16	0,137

Berdasarkan keterangan dari hasil Uji Normalitas data menggunakan Metode *Kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil signifikasi dari uji normalitas komunikasi terapeutik $0,127 > 0,05$ dan tingkat kepuasan $0,137 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Uji Normalitas pada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan berdistribusi normal.

Analisis Univariat

Tabel 1.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Yang Meliputi Usia, Jenis Kelamin (N:16)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Lansia		
Usia		
50-55 Tahun	2	20,5
56-60 Tahun	4	20,0
61-66 Tahun	6	29,5
66-72 Tahun	4	25,0
Total	16	100
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	3	15,9
Perempuan	13	84,1
Total	16	100
Pendidikan		
SD	1	6,8
SMP	3	18,2
SMA	4	29,5
S1	8	45,5
Total	16	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 16 responden terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebanyak 13 responden (84,1%) dan 3 responden (15,9%) dengan laki-laki. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 16 responden terbanyak adalah pendidikan terakhir S1 sebanyak 8 responden (45,4%). Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 16 responden dengan komunikasi terapeutik responden memilih perawat menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 13 responden (79,5%) dan 3 Responden

(20,5%) dengan mendapatkan komunikasi terapeutik yang menilainya kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi dari 16 responden terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebanyak 13 responden (84,1%) dan 3 responden (15,9%) dengan laki-laki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lansia yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 61 responden (72,6%) serta terdapat 23 responden (27,4%) yang berjenis kelamin Laki-laki. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden terbanyak adalah pendidikan terakhir S1 sebanyak 8 responden (45,4%).

Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik (N:16)

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	13	79,5
Kurang Baik	3	20,5
Total	84	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 16 responden dengan komunikasi terapeutik responden memilih perawat menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 13 responden (79,5%) dan 3 Responden (20,5%) dengan mendapatkan komunikasi terapeutik yang menilainya kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 responden dengan komunikasi terapeutik responden memilih komunikasi terapeutik yang baik sebanyak 14 responden (79,5%) dan 2 responden (20,5%) dengan mendapatkan komunikasi terapeutik yang menilainya kurang baik.

Ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3 Nomor 2, Mei 2021 5 Dari hasil penelitian dapat menunjukkan, bahwa perawat telah konsisten menerapkan komunikasi terapeutik. Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat yang efektif ini disebabkan karena kesadaran perawat yang makin meningkat tentang pentingnya membina komunikasi yang efektif dan terbuka sehingga tercapai hubungan yang saling percaya dengan pasien untuk dapat memahami permasalahan pasien dan tepat dalam menanganinya. Walaupun dari hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik yang baik, tetapi masih terdapat 9 responden (11,2%), menyatakan tidak baik, hal yang harus mendapat perhatian serius dari perawat adalah penerapan komunikasi saat kontak pertama antara pasien dan perawat, sebab hal ini dibuktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih terdapat perawat yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien.

Teori Menurut Muninjaya (2022), bahwa komunikasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yang mana komunikasi merupakan suatu informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan yang didapatkan dari pasien dengan cepat oleh penerima penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, dalam hal ini komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penyampaian nasehat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan.

Tabel 1.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan (N:16)

Hipertensi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	14	88,6
Tidak Puas	2	11,4
Total	84	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 16 responden menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat sebanyak 15 responden (88,6%) dan sebanyak 2 responden (11,4%) menyatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Dahlia Atas RSUD Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 responden dengan tingkat kepuasan responden memilih tingkat puas sebanyak 15 responden (88,6%) dan sebanyak 1 responden (11,4%) dengan tingkat kepuasan tidak puas. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi juga dengan membina hubungan komunikasi yang menyembuhkan pasien yaitu komunikasi terapeutik. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan dalam pemberian asuhan keperawatan yang profesional (Nasir, 2020). Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur keperawatan (Mundakir, 2021).

Komunikasi yang dilakukan dalam hal ini adalah komunikasi terapeutik yaitu komunikasi yang membantu dalam proses penyembuhan pasien. perawat yang mampu berkomunikasi secara terapeutik, akan mudah menjalin hubungan dengan pasien, membangun rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Purba, 2020).

Hendaryani (2021) menyatakan bahwa dalam melakukan komunikasi atau memberikan informasi kepada pasien, perawat harus melakukannya dengan efektif dan terapeutik sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan terhindar dari komplain atau ketidakpuasan.

Analisa Bivariat

Tabel 1.5 Crosstabulation Berdasarkan Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Dahlia Atas RSUD Kabupaten Tangerang (N:16)

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Baik	10	8,3	1	2,8	11	00	0,003 12.600
Kurang Baik	2	3,8	3	1,3	5	00	
Jumlah	12	4,0	4	4,0	16	00	

Berdasarkan hasil Analisa Hasil uji statistik chi-square didapatkan p-value

= 0,003 sehingga nilai $P < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Dahlia Atas RSUD Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan hasil Analisa Hasil uji statistik chi-square didapatkan p-value = 0,003 sehingga nilai $P < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Dahlia Atas RSUD Kabupaten Tangerang.

Menurut Kutney-Lee, A., et al (2020) mengatakan, bahwa komunikasi yang dilakukan perawat dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan, bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena seringnya interaksi antara perawat dan pasien selama menjalani masa perawatan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Priscylia A. C Rorie (2021) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado yang menyatakan, bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2020). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2021).

Ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3 Nomor 2, Mei 2021 Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Ketidakpuasan tersebut juga timbul karena persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menganggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat. Sedangkan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan (Maryani, 2022).

Penelitian ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rhona Sandra (2020), 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 (Rhona Sandra, 2020).

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. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan dengan p-value sebesar 0,003, sehingga nilai $P < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara hubungan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan di Ruang Dahlia Atas RSU Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12 (1), 83–93. <https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.2024>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5 (1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10 (2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Kusumawardhani. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rsud Karanganyar. *Kepuasan Pasien Rawat Inap*, 199–213.
- Lia Idealistiana, & Rofita. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien. *Jurnal Antara Keperawatan*, 2 (3), 107–111. <https://doi.org/10.37063/antaraperawat.v2i3.108>
- Muliani, R., Praghlapait, A., Keperawatan, F., Kencana, U. B., & Indonesia, U. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Intensif. *Health Information Jurnal Penelitian*, 12, 63–75.
- Mulyani, E. N. E. L. (2020). Vol. 2 No. 1 April 2020. Perilaku Pencegahan Penyakit Tidak Menular Pada Remaja Ambon, 2(1), 16.
- Mustofa, A. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKIJ Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal*



- Keperawatan*, 1 (2), 23–37.
- Muthmainah, I., Putri, I., & Ngasu, K. E. (2021). Literature Riview : Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas. 2 (2), 157–164.
- Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Literature Review: Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(2), 157–164. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i2.1660>
- Ruang, D. I., Inap, R., Rsud, S., Husada, T., & Tahun, B. (2023). 3 1,2,3. 3(4), 1091–1102.
- Soedarto. (2021). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 37–47.
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rsud Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1 (2), 48–54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm*, Volume 7(ISSN: 2356-3346), 31–40.

