

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP IRINA A RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO

Priscylia A.C Rorie
Linnie Pondaag
Rivelino S. Hamel

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi Manado
Email: priscyliarorie@yahoo.com

Abstract: Background The nurse is a profession focused on the care of individuals families and communities to achieve optimal health conducted by nurses by increasing mutual trust and helping to solve problems with communication, where the nurse can listen the client's problems and explain the procedure of nursing actions, it would disturb therapeutic relation which impact patient dissatisfaction if it is unimplemented. **Objective** this study aims to analyze the relation of the nurse therapeutic communication with patient satisfaction in Inpatient Unit Irina A of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. **Method** of research is an analytic survey with cross sectional approach. The technique of collecting sampling was done through purposive sampling. There were 67 respondents, it indicated that 42 people (91,3%) were satisfied that the therapeutic communication skills both nurses and patients, and 4 people (8.7%) were less satisfied . For the therapeutic communication skills which were good enough and 5 patients (23.8%) felt satisfy and 16 patients (76.2%) felt less satisfy. **Results** of bivariate chi square obtained p value 0.000 ($p < 0.05$). Value of 0.000 is below the alpha value of 5% (0.05). **Conclusion** there is a relation between the implementation of therapeutic communication with the patient's level of satisfaction in Inpatient Unit Irina A of RSUD Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. **Suggestion** is expected that Kandou Manado hospital can improve and provide training on the implementation of therapeutic communication for nurses so that patients are satisfied with the optimum services.

Keywords : Communication Therapeutic, Patient Satisfaction.

Abstrak: Latar Belakang Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal yang dilakukan perawat untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan membantu mengatasi masalah klien dengan berkomunikasi, dimana perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan, apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. **Tujuan** penelitian menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. **Metode Penelitian** survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Dari 67 responden menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%). Hasil uji *chi square* diperoleh hasil nilai p value sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai 0,000 berada dibawah nilai alpha 5% (0,05). **Kesimpulan**

penelitian ialah ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. **Saran** penelitian diharapkan Rumah Sakit Kandou Manado dapat meningkatkan dan mengadakan pelatihan tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik bagi perawat sehingga pasien puas dengan pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan berbasis ilmu dan kiat keperawatan, yang berbentuk layanan bio-psiko-sosio-spiritual komprehensif yang ditujukan bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit, yang mencakup keseluruhan proses kehidupan manusia (Lokakarya Keperawatan Nasional, 1983 dalam Asmadi, 2005).

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Aripuddin, 2014). Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan klien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan klien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah klien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2013).

Hubungan saling memberi dan menerima antara perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik perawat yang merupakan komunikasi profesional perawat (Purwaningsih W dan Karlina I, 2012).

Komunikasi terapeutik ini sendiri memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah

yang dihadapi. Karena bertujuan untuk terapi maka komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik (Suryani, 2005). Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika 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 (Pohan, 2007).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Huda 2010 tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dari 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3 %) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7 %) menyatakan kurang puas. Dan hasil penelitian yang dilakukan Husna, dkk. (2009) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khodijah Sepajang bahwa perawat di RS Siti Khodijah Sepajang telah menerapkan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%).

Hasil penelitian yang dilakukan Ibrahim 2008 tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap melati RSUD Subang, menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik pada perawat sudah

baik sebanyak 9 perawat (56,3%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebanyak 10 orang (62,5%) pasien merasa puas.

Data registrasi Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado bulan Januari 2014 – Maret 2014 didapati jumlah pasien yang dirawat di Irina A 765 orang dengan jumlah perawat 52 orang dan jumlah tempat tidur 105 buah. Saat pengambilan data awal Senin, 07 April 2014 terdapat 75 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Pada saat mengobservasi komunikasi terapeutik perawat, tampak masih ada perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien, perawat masih kurang menjaga kontak mata ketika melakukan komunikasi dengan pasien, dan masih ada perawat yang terburu – buru dalam menyampaikan informasi.

Wawancara terhadap 15 orang pasien yang diwawancarai mengenai kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat, 7 orang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, 6 orang menyatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan 2 orang menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Pasien mengatakan mereka merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawat-perawat yang menggunakan komunikasi dengan baik, dan bersikap ramah. Pasien yang tidak puas mengatakan ketidakpuasannya disebabkan oleh masih adanya perawat yang kurang ramah, judes, kurang perhatian, dan tidak komunikatif.

Berdasarkan masalah yang terjadi di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di IRINA A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dimulai dari penyusunan rancangan penelitian sampai penyusunan skripsi yaitu dari bulan Februari sampai Agustus 2014.

Populasi dalam penelitian ini adalah 67 orang yaitu seluruh pasien yang di rawat di IRINA A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Dengan besar sampel berjumlah 67 sampel.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner untuk mengukur komunikasi terapeutik perawat yang terdiri dari 20 item pernyataan, dikatakan komunikasi terapeutik perawat kurang jika nilai ≤ 50 , dan keterampilan baik jika nilai > 50 . Untuk Untuk kepuasan pasien diukur dengan kuisisioner 18 item pertanyaan, dikatakan kurang puas jika nilai ≤ 45 dan dikatakan kurang puas jika nilai > 45 .

Pengolahan data melalui tahap: *Editing, Coding, Tabulating* dan kemudian analisa data yang terdiri dari analisa univariat dan analisa bivariat yang menggunakan *uji Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\leq 0,05$ dengan menggunakan bantuan SPSS. Etika dalam penelitian ini ditekankan pada *Informed Consent, Anonimity, dan Confidentialy*.

HASIL dan PEMBAHASAN

Tabel. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.

Umur	N	%
< 20	13	19.4
21 – 30	8	11.9
31 – 40	13	19.4
41 – 50	12	17.9
> 50	21	31.3
Total	67	100.0

Tabel. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	N	%
Laki – Laki	35	52.2
Perempuan	32	47.8
Total	67	100.0

Tabel. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.

Pendidikan	N	%
SD	16	23.9
SMP	25	37.3
SMA	23	34.3
D3	2	3.0
S1	1	1.5
Total	67	100.0

Tabel. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat.

Komunikasi Terapeutik Perawat	N	%
1. Fase Orientasi		
Baik	21	31,3 %
Kurang	46	68,7 %
Total	67	100 %
2. Fase Kerja		
Baik	60	89,6 %
Kurang	7	10,4 %
Total	67	100 %
3. Fase Terminasi		
Baik	22	32,8 %
Kurang	45	67,2 %
Total	67	100 %

Tabel. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	47	70,1
Kurang Puas	20	29,9
Total	67	100,0

Tabel. 7 Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien		Total	P
	Puas	Kurang Puas		
Baik	42 91,3%	4 8,7%	46 100 %	0,000
Kurang Baik	5 23,8%	16 76,2%	21 100 %	
Total	47 70,1%	20 29,9%	67 100 %	

Tabel karakteristik subjek penelitian pada hasil penelitian univariat memperlihatkan bahwa dari 67 responden, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (52,2 %), dan mayoritas berada pada kelompok umur > 50 (31,3 %), selain itu sebagian besar responden di Irina A memiliki tingkat pendidikan SMP (37,3 %).

Melihat karakteristik tersebut, ada hal-hal yang perlu diperhatikan. Ditinjau dari jenis kelamin, responden pada penelitian ini lebih banyak laki-laki. Wahyu (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Laki-laki memiliki kecenderungan pekerjaan yang lebih berat dibanding perempuan, sehingga lebih mudah terserang penyakit. Hal ini dapat menyebabkan laki-laki lebih banyak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit. Teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pasien laki-laki lebih banyak dibanding pasien perempuan.

Menurut Anoraga (2009) ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih

tua telah berpengalaman sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan lebih rendah akan merasa lebih puas. Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. peningkatan ketidakpuasan pasien terhadap layanan dokter atau rumah sakit atau tenaga kesehatan lainnya dapat terjadi sebagai akibat dari semakin tinggi pendidikan rata-rata masyarakat sehingga membuat mereka lebih tahu tentang haknya dan lebih asertif (Lestari, dkk, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan jumlah responden 67 orang mengenai keterampilan komunikasi terapeutik perawat maka hasil yang didapatkan bahwa Komunikasi Terapeutik perawat pada fase orientasi 31,3 % baik dan 68,7 % kurang, pada fase kerja 89,6 % baik dan 10,4 % kurang, dan pada fase terminasi 32,8% Baik dan 67,2 % kurang. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patrisia A. 2013, dimana hasil penelitiannya terhadap

22 responden, pada fase orientasi komunikasi terapeutik perawat baik 23,2 % dan kurang 76,8 %, pada fase kerja 97,9% baik dan 2,1% kurang , dan pada fase terminasi komunikasi terapeutik perawat baik 11,6 % dan kurang sebanyak 88,4%. Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang paling baik ialah pada fase kerja.

Wahyu 2006, menyatakan bahwa pada fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik, karena di dalamnya perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikirannya dan kemudian menganalisis respons ataupun pesan yang disampaikan oleh pasien. Dalam tahap kerja adalah tahap dimana perawat – pasien memiliki waktu bertatap muka lebih lama dan perawat pula mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah kesehatannya.

Penelitian yang peneliti lakukan di di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menyatakan bahwa secara garis besar keterampilan perawat dalam berkomunikasi terapeutik sudah baik, dan sama dengan penelitian yang dilakukan Khotimah N. 2012, dalam penelitiannya tentang Hubungan Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan di ruang inayah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, 69,8% komunikasi terapeutik perawat baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan jumlah responden 67 orang mengenai kepuasan pasien berdasarkan keterampilan komunikasi terapeutik perawat merasa puas 47 orang (70,1%), dan yang merasa kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat ialah sebanyak 20 orang (29,9%). Hasil dari pemberian kuisioner kepuasan terhadap responden yang dilakukan peneliti selaras

dengan hasil yang didapatkan Darmawan I. 2009 dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedarso Pontianak Kalimantan dengan membagi kuesioner tentang kepuasan klien selama dirawat, maka di dapatkan hasil sebanyak 76,7% merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan 23,3% merasa kurang puas.

Maka hasil penelitian yang peneliti lakukan sesuai dengan hasil penelitian Darmawan I. 2009, dengan kuisisioner sebagai instrumen pengukur yaitu melebihi 50% (secara garis besar pasien puas) dari jumlah responden yang diberikan kuisisioner kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Hasil Tabulasi silang antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%) dan merasa tidak puas sebanyak 4 orang (8,7%), hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Istafiyana R. 2013, menyatakan komunikasi terapeutik perawat 100% dengan kategori sangat baik, tingkat kepuasan klien akan komunikasi terapeutik perawat menggambarkan bahwa 41 responden (85,4%) merasa sangat puas, klien puas berjumlah 5 responden (10,4%) dan klien kurang puas sebanyak 2 responden (4,2%), maka hasil dari penelitian bahwa walaupun komunikasi terapeutik baik, masih ada pasien yang masih merasa belum puas terhadap komunikasi terapeutik perawat walaupun dalam jumlah yang sedikit.

Pasien yang kurang puas sebanyak 4 orang namun keterampilan komunikasi terapeutik perawat sudah baik, faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut karena perbedaan tingkat pendidikan responden, dimana ada beberapa responden yang

membandingkan kualitas pelayanan perawat-perawat dengan tempat layanan kesehatan lainnya.

Penelitian ini juga menemukan hasil bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya kurang baik namun pasien merasa puas ada sebanyak 5 orang (23,8%) dan merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%), ini berarti masih ada pasien yang puas walaupun komunikasi terapeutik perawat kurang, hasil penelitian ini sama dengan penelitian oleh Asrin 2006, dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif masih terjadi dalam praktik perawat sehari-hari di Rumah Sakit Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, namun mayoritas pasien merasa puas terhadap percakapan yang mereka lakukan dengan perawat. Berdasarkan kelompok demografis, pasien perempuan cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien pria terhadap komunikasi keperawatan dan pasien dengan pendidikan rendah cenderung memberikan respon yang positif dalam berkomunikasi dengan perawat.

Adapun 5 orang yang puas walaupun keterampilan perawat kurang baik ini, dipengaruhi faktor-faktor dimana tingkat pendidikan mereka masih ada beberapa yang masih kurang (SD) yang dimana sulit menyerap apa yang dikatakan perawat jika perawat menggunakan bahasa yang tinggi atau sulit dimengerti. Selain itu dipengaruhi oleh suku, berbagai macam suku responden, dimana pembawaan diri akan sesuai dengan budaya suku mereka, dalam penelitian ini seluruh responden suku Jawa lebih memilih merasa puas dalam menerima layanan komunikasi terapeutik perawat, selain itu dipengaruhi juga jenis kelamin responden dimana perempuan lebih cenderung puas dibandingkan laki-laki, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan.

Hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik Chi-square

menunjukkan nilai $p = 0,000$ maka $p \leq \alpha$ (0,05). Berarti H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Penelitian ini sebanding dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Nursahid 2009, dimana hasil uji korelasi bivariat chi square diperoleh hasil nilai p value sebesar 0,000. Nilai 0,000 berada jauh dibawah nilai alpha 5% (0,05). Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

Husna A. 2008, dimana hasil penelitiannya menunjukan perawat di Rumah sakit Siti Khodijah telah menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif (100 %) dan pasien yang menyatakan puas 84,6%. Uji statistik Rho Spearman menunjukkan Koefisien korelasi (p) = 0,550, signification (r_s) = 0,007 < α , maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat di rumah sakit siti khodijah mampu memberikan kepuasan kepada pasien selama dirawat.

Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan bagian utama dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada klien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan dan kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh keefektifan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Perlunya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh klien.

Komunikasi terapeutik itu sendiri merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien sehingga klien akan merasa puas

dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya (Nursahid, 2009).

SIMPULAN

Komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Irina A sudah baik, pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Irina A sudah merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan dari penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga (2009) *Psikologi Dalam Perusahaan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Aripuddin I. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa.
- Asmadi. (2005). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC. Hal: 2-10.
- Asrin dan Maude P. (2006). *Patients' Satisfaction With Nursing Communication (Therapeutic Communication) On Adult Medical Surgical Wards At Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital Of Purwokerto, Central Java, Indonesia*, Vol. 1. No.1. Hal: 32-42.
- Huda, I.K, dkk, Skripsi (2009). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan Selama Di Rawat Di Ruang Penyakit Dalam Lt.3 Penyakit Dalam Rumah Sakit Bunda Depok*, Jurnal Kesehatan UI.
- Husna A, dkk, Skripsi (2008). *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Fakultas Kesehatan UM Surabaya. Jurnal Online Universitas

- Muhammadiyah Surabaya. Vol : 5. No. 1.
- Istifiyana R. (2013). *Tingkat Kepuasan Klien akan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Barat*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
- Huda, I.K, dkk, Skripsi (2009). *Hubungan Komukasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan Selama Di Rawat Di Ruang Penyakit Dalam Lt.3 Penyakit Dalam Rumah Sakit Bunda Depok, UI*.
- Husna A, dkk, Skripsi (2008). *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Fakultas Kesehatan UM Surabaya. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya. Vol : 5. No. 1.
- Istifiyana R. (2013). *Tingkat Kepuasan Klien akan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Barat*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
- Lestari, dkk. (2009). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurhasid (2009). *Hubungan Antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IRDA RSUP Dr. Kariadi Semarang*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.
- <http://eprints.undip.ac.id/9463/1/Abstrak.pdf>. Diakses tanggal 03 April jam 04.00 pm.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purwaningsih, W dan Karlina, I (2012). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Patrisia A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap Irina A RSUP Labuang Baji Makassar*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC
- Wahyu, E. (2006). *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto*. Jurnal Keperawatan Soedirman, Volume 1 Nomor 2 November 2006.