

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD DR. H. CHASAN BOESOIRIE TERNATE**

**Sutrisno Aswad
Mulyadi
Jil J. S. Lolong**

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

Abstract: *Therapeutic communication is an advice for nurse in a relationship of mutual trust and improve patient's satisfaction, so it can be enhance the good image of health workers especially nursing profession. Giving and talking relationship between nurse and patient in nurse service called therapeutic communication. **Research purposes** identification therapeutic communication nurse and patient satisfaction and analized relationship of nurse therapeutic communication with patient's satisfaction in Emergency Room RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. Sample amounted to 80 respondent with purposive sampling technique. **Research design** is descriptive design with cross sectional and data collected from respondent with questionnaire. The result of statistical test using chi square with levels of significance 95% ($\alpha \leq 0,05$), $p= 0,000$ the result which p value $< \alpha$ (0,05). **Conclusion** there is a relationship of nurse therapeutic communication with patient's satisfaction. **Recomendation** of the research is to improve nurse therapeutic communication in Emergency Room RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.*

Key words : Nurse Therapeutic Communication, Patient's Satisfaction

Abstrak: Komunikasi terapeutik merupakan sarana bagi perawat dalam menjalin hubungan saling percaya dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan citra yang baik untuk tenaga kesehatan khususnya profesi keperawatan. Hubungan saling memberi dan menerima antara perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik. **Tujuan penelitian** mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien serta menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. Sampel berjumlah 80 responden dengan menggunakan tehnik *Purposive Sampling*. **Desain penelitian** yang digunakan adalah desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dan data dikumpulkan dari responden menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian uji statistik menggunakan uji *chi-square* pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha \leq 0,05$), hasil didapatkan nilai $p= 0,000$ ini berarti bahwa nilai $p < \alpha$ (0,05). **Kesimpulan** terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. **Rekomendasi** peneliti yaitu meningkatkan komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan IGD merupakan tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit, karena merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit, yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien gawat darurat secara terus menerus selama 24 jam setiap hari. Karena itu Pelayanan di IGD harus diupayakan seoptimal mungkin. Serta menerapkan komunikasi efektif dan terapeutik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Untuk itu diperlukan kualitas SDM profesional termasuk tenaga keperawatannya (Depkes, 2010).

Komunikasi pada ruang Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi yang terjadi dibangsal, karena di Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan, sehingga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat kurang. Kegiatan kasus gawat darurat memerlukan sebuah sub sistem yang terdiri dari informasi, jaringan koordinasi dan jaringan pelayanan gawat darurat, sehingga seluruh kegiatan dapat berlangsung dalam satu sistem terpadu (PUSBANKES 118, 2012).

Pohan (2006) berpendapat, bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang

ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Huda 2010 tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Bunda Margonda Depok, (61,3 %) menyatakan puas dan (38,7 %) menyatakan kurang puas.

Hasil penelitian Hermawan (2009), kenyamanan pasien di IGD RS Mardi Rahayu dari tahun 2006 sampai Mei 2009 menyatakan, bahwa 5% sampai 6,5% responden merasa tidak nyaman saat di IGD hal ini dikarenakan komunikasi perawat yang kurang.

Hasil penelitian yang dilakukan Krisnanda, (2001) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, 46,2% pasien menyatakan puas dan 53,8% pasien tidak puas Krisnanda, (2001).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu Instalasi RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate, secara umum khusus menangani kasus-kasus darurat yang memerlukan penanganan yang cepat dan tepat. IGD merupakan salah satu instalasi yang secara umum khusus menangani kasus darurat yang memerlukan penanganan yang cepat dan tepat. Data dari rekam medik RSUD. Dr. H. Boesoirie Ternate menunjukkan, bahwa jumlah pasien yang masuk di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Boesoirie Ternate pada bulan September sampai Oktober 2014 sebanyak 826 pasien.

Hasil observasi di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate pada tanggal 2 Oktober 2014. Terdapat 6 pasien

mengatakan pelayanan komunikasi yang dilakukan perawat saat berinteraksi tidak komunikatif saat melakukan tindakan keperawatan, kurang ramah dan kurang perhatian antara perawat dan pasien. 4 pasien menyatakan raut wajah perawat yang terlihat kurang senyum saat berinteraksi. 2 pasien menyatakan perawat tidak memberikan informasi tentang perkembangan penyakit yang diderita oleh pasien dan 4 pasien merasa nyaman dengan pelayanan komunikasi yang dilakukan perawat, terutama terhadap penerimaan pasien baru, menanggapi keluhan dan penjelasan terhadap tindakan yang dilakukan perawat kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate.”

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Adapun metode pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga yang menjadi sampel yaitu berjumlah 80 sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Pada penelitian ini menggunakan lembar kuisioner.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square* untuk mencari tahu hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

HASIL dan PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden

Umur Responden	n	%
17 – 25 Tahun	10	12,5
26 – 35 Tahun	22	27,5
36 – 45 Tahun	24	30,0
46 – 55 Tahun	20	25,0
>55 Tahun	4	5,0
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%) diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate berdasarkan umur responden dengan responden terbanyak, yaitu umur 36-45 tahun (30,0 %), sedangkan yang paling sedikit, yaitu responden dengan umur >55 tahun (5,0%).

Menurut Wawan & Dewi (2011), bahwa umur mempengaruhi kematangan berfikir seseorang, salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah umur.

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	40	50,0
Perempuan	40	50,0
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%) diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. RSUD Chasan Boesoerie Ternate berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah responden antara laki-laki dan perempuan memiliki jumlah yang sama banyak yaitu 40 responden (50,0%).

Menurut Potter dan Perry (2009) jenis kelamin dapat mempengaruhi

seseorang pada saat berinteraksi, hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda.

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan

Pendidikan	n	%
SD	9	11,2
SMP	13	16,2
SMA/SMK	37	46,3
DIII	2	2,5
S1	19	23,8
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%) diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate berdasarkan pendidikan dengan jumlah responden terbanyak yaitu SMA/SMK dengan 37 responden (46,3%), sedangkan yang paling terkecil yaitu DIII 2 responden (2,5%).

Menurut Hanafi, I., & Richar, S. D. (2012) pengetahuan sangat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi. Tingkat pengetahuan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan seseorang. Semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin mudah dalam menerima dan mengolah pesan yang diterima, sehingga komunikasi berjalan dengan baik dan efektif.

Tabel 4: Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	n	%
Dosen	3	3,8
IRT	18	22,4
Mahasiswa	6	7,4
Petani	21	26,3
PNS	15	18,8
Wiraswasta	17	21,3
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%) diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate berdasarkan pekerjaan dengan jumlah responden terbanyak, yaitu petani dengan 21 responden (26,3%), sedangkan yang paling terkecil, yaitu dosen dengan 3 responden (3,8%).

Tabel 5: Distribusi frekuensi berdasarkan komunikasi terapeutik

Komunikasi Terapeutik Perawat	n	%
Baik	71	88,8
Tidak Baik	9	11,2
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%), menyatakan komunikasi terapeutik perawat diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. RSUD Chasan Boesoirie Ternate yang baik sebanyak 71 responden (88,8%), sedangkan responden menyatakan tidak baik sebanyak 9 responden (11,2%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Laode Musrin tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Buton Utara tahun (2012) menjelaskan lebih dari separoh responden menyatakan komunikasi yang dilakukan perawat baik, didapatkan hasil sebagai berikut. Diantara 41 responden dirawat inap, terdapat 32 orang (78,0 %) yang menilai baik terhadap pelayanan perawat dan 9 orang (22,0 %) yang menilainya kurang baik.

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.

Tabel 6: Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	73	91,2
Tidak Puas	7	8,8
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%), diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menyatakan, bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 73 responden (91,2%), sedangkan yang tidak puas sebanyak 7 responden (8,8%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anis Rosiatul Husna tentang hubungan komunikasi

terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang tahun (2009) didapatkan data, bahwa dari 39 respondent yang terlibat dalam penelitian ini sebagian besar (84,6 %) menyatakan telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat dan sebagian kecil saja atau 15,40 % yang menyatakan kurang puas.

Kepuasan yang dirasakan pasien ini menunjukkan bahwa perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate, telah dapat memenuhi harapan – harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas baik dari sisi kejelasan informasi, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan atau permasalahan pasien dan kesediaan membantu mengatasi permasalahan tersebut. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan atau pasien. Meskipun sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat, tetapi masih terdapat 7 responden (8,8%), tidak puas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate telah cukup mampu memberikan kepuasan pada pasien.

2. Analisis Bivariat

Tabel 7. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien		Total n	P Value
	Puas	Tidak		
	n	N		
Baik	70	1	71	0,000
Tidak	3	6	9	
Jumlah	73	7	80	

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan, bahwa dari 80 responden (100%) didapatkan kepuasan pasien yang puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 70 responden (98,6%), dan kepuasan pasien yang puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang tidak baik sebanyak 3 responden (33,3%), sedangkan kepuasan pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang baik sebesar 1 responden (1,4%), dan kepuasan pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik sebanyak 6 responden (66,7%). Pada penelitian ini didapatkan p value $\leq 0,000$ yang menunjukkan H_a diterima dan menunjukkan terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.

Menurut Kutney-Lee, A., et al (2009) mengatakan, bahwa komunikasi yang dilakukan perawat dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan klien. 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 (2014) 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.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Amelia (2010) tentang hubungan perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Irina Non Bedah (Penyakit Dalam) RSUP Dr. M.Djamil Padang, yaitu tidak terdapat hubungan antara perilaku empati perawat dengan kepuasan pasien.

Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2013).

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, 2011).

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.

Dari hasil penelitian didapatkan data sebagian pasien dengan komunikasi terapeutik baik tetapi pasien tidak merasa puas, hal ini disebabkan karena pasien ingin mendapatkan perhatian penuh dan khusus dari perawat. Hal tersebut tentunya tidak mungkin terjadi, karena masih banyak pasien lain yang harus mendapatkan perhatian dari perawat. 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.

Penelitian ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rhona Sandra (2013), 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.

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.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menunjukkan, bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat baik.
2. Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menunjukkan, bahwa sebagian besar pasien merasa puas.

3. Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, GR. (2010) *Hubungan Perilaku Empati Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Irina Non Bedah (Penyakit Dalam) RSUP Dr. M.Djamil Padang*. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan FK UNAND.
- Anis R. H, (2009) *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Jurnal Kesehatan UM Surabaya.
- Departemen Kesehatan, (2010). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2010*, Jakarta : Dirjen Yanmed.
- Hanafi, I., & Richar, S. D. (2012). *Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat*, 1-12.
- Hermawan, (2009). *kenyamanan pasien di IGD RS Mardi Rahayu*.
<http://www.Hermawan.nurse.info.com> di akses tanggal 25 Oktober 2014.
- Krisnanda, (2001). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat*, Jurnal Kesehatan Usu.
- Kutney-Lee, A., et al, (2009). *Nursing: A Key To Patient Satisfaction*. *Nursing: A Key To Patient Satisfaction*, 1-10.
- Laode M, (2012). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Buton Utara*. Jurnal Kesehatan STIKES Nani Hasanuddin Makassar.
- Mundakir, (2013). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*, Edisi 1., Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. Edisi 3. Salemba Medika : Jakarta
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Potter & Perry, (2009). *Fundamental Keperawatan*, Edisi 7 Buku 1., Jakarta: Salemba Medika.
- Priscylia A.C.R, (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado*. eJournal Keperawatan UNSRAT.
- PUSBANKES 118, (2012). *Komunikasi di Ruang Instalasi Gawad Darurat*. Jakarta : EGC.
- Rhona S. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria Dan Wanita) RSUP Dr. M. DJAMIL Padang*. Jurnal Kesehatan STIKES Syedza Saintika Padang .
- Wawan, A & M, Dewi. (2011). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika