

**KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA
CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD SLEMAN YOGYAKARTA*****Nurse communication and patient satisfaction level at IRNA Cempaka 1, 2, 3
Sleman Public Hospital Yogyakarta***

Tri Ernawati¹, *Patria Asda², Ign. Djuniarto³
^{1,2,3}STIKES Wira Husada Yogyakarta

*Penulis Korespondensi
e-mail: asdapaty@gmail.com

Abstract

Background: Communication fosters mutual commitment between nurses and patients and is one of the factors that can affect patient satisfaction. It is not uncommon for conflicts to arise between nurses and patients due to the failure of therapeutic communication, resulting in dissatisfaction and reduced patient trust. The inpatient installation (IRNA) of Cempaka 1, 2, and 3 of Sleman Hospital is a class 1 and 2 inpatient room. Some patients stated that the nurse's communication was good, but there were also nurses who were less friendly and lacked in providing explanations when nursing actions would be taken. Nurses need to provide the best service in order to increase patient satisfaction.

Objective: to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction level at IRNA Cempaka 1, 2, 3 Sleman Hospital. This study also aims to find out the picture of therapeutic communication of nurses and identify patient satisfaction.

Methods: This study was quantitative with a *cross sectional design*. The population is all patients at IRNA Cempaka 1, 2, 3 Sleman Hospital based on patient visit data in July 2023 totaling 174 people. The sample was 73 people based on *proportional random sampling*. The instruments used questionnaire and data were analyzed with *spearman rank*.

Results: Nurses' therapeutic communication was in the category of adequate, and the majority of inpatients at IRNA Cempaka 1, 2 and 3 were quite satisfied. The results of the *spearman rank test* were obtained $p\text{-value} = 0.000$, where <0.005 with a correlation coefficient value of 0.398.

Conclusion: There is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction level, which means that the better the nurse's therapeutic communication, the higher the patient satisfaction level.

Abstrak

Latar belakang: Komunikasi menumbuhkan komitmen bersama antara perawat dan pasien dan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak jarang konflik muncul antara perawat dan pasien akibat kegagalan komunikasi terapeutik, sehingga menimbulkan ketidakpuasan serta berkurangnya kepercayaan pasien. Instalasi rawat inap (IRNA) Cempaka 1, 2, dan 3 RSUD Sleman merupakan ruang rawat inap kelas 1 dan 2. Beberapa pasien menyatakan bahwa komunikasi perawat sudah baik akan tetapi ada pula perawat yang kurang ramah dan kurang dalam memberikan penjelasan ketika akan dilakukan tindakan keperawatan. Perawat perlu memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Tujuan: untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat dan mengidentifikasi kepuasan pasien.

Metode: penelitian ini merupakan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Juli 2023 sejumlah 174 orang. Sampel sebanyak 73 orang berdasarkan *proporsional random sampling*. Instrumen yang digunakan kuesioner dan data dianalisis dengan *spearman rank*.

Hasil : Komunikasi terapeutik perawat masuk dalam kategori cukup, dan Mayoritas pasien rawat inap di IRNA Cempaka 1, 2 dan 3 cukup puas. Hasil uji *spearman rank* didapatkan *p-value*= 0,000, dimana <0.005 dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,398.

Kesimpulan : Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, yang artinya semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik; Perawat; Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tanggung jawab industri kesehatan. Tataan dan pelayanan medis yang sesuai dengan harapan pasien tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu berobat di layanan medis tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan medis berdasarkan harapannya. Jika tidak sesuai harapan, pasien akan mencari fasilitas medis yang lebih baik atau tidak kecewa (Soleman & Cabu, 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian pelayanan keperawatan dengan melakukan komunikasi terapeutik. Melalui komunikasi terapeutik, perawat mampu mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mongi, 2020).

Perawat merupakan garda terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Perawat berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan, kolaborator, pendidik, *agent of change*, serta peneliti. Sebagai agen perubahan, perawat harus mampu mengedukasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam program kesehatan dengan ajakan yang simpatik. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak berhubungan langsung dengan pasien selama berada di rumah sakit (Ulya, Anggraeni dan Pelawi, 2023).

Data penelitian salah satu Negara Asia yaitu di Iran menjelaskan bahwa sebanyak 80% pasien tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat (Pasang, Gama dan Indriyanti, 2019). Penelitian di Indonesia yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang sebanyak 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat (Jerman et al, 2018).

Hasil penelitian Herlina Pratiwi (2020) tentang hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik terapi, dari 31 pasien sebagai responden, 19 pasien (61,3) menyatakan puas dan 12 pasien menyatakan puas. (38,7) menyatakan ketidakpuasan. Selain itu menurut hasil penelitian Husna et al (2019) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khotijah selama melakukan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%). Sedangkan penelitian Hj.Indirawati di RSU Haji Sukolilo Surabaya tahun 2017 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat sebesar 54,2% tidak puas, 16,7% agak puas dan 29,2% sangat puas. Data penelitian di DI Yogyakarta yaitu RSUD Sleman menyebutkan bahwa sebesar 21% komunikasi terapeutik

perawat buruk dengan kategori kepuasan pasien sebesar 30% responden kurang puas (Transyah dan Toni, 2018).

Pada dasarnya rumah sakit memiliki beberapa standar yang harus dipenuhi sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien, salah satunya standar *output*. Standar *output* adalah standar yang terdiri dari indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja rumah sakit, dalam hal ini adalah *Bed Occupancy Rate* (BOR). BOR pada unit rawat inap dapat digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya mutu tingkatan fasilitas dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Besaran BOR di RSUD Sleman sebesar 52,59% pada bulan Agustus 2023. *Performance* ruang rawat inap RSUD Sleman juga diukur dengan BOR. Pada bulan Agustus 2023 besaran BOR di Cempaka I adalah 54,64%, Cempaka II adalah 51,47%, dan Cempaka III adalah 86,80%. Adapun jumlah tempat tidur di Cempaka I sebanyak 16 buah, Cempaka II sebanyak 22 buah, dan Cempaka III sebanyak 11 buah. Penelitian dilakukan di Cempaka I, II, dan III supaya penelitian yang dilakukan lebih valid, tidak mengambil kelas III karena mayoritas pasien kelas III mengikuti apa saja pelayanan yang diberikan oleh perawat dan harapan kepuasannya cenderung rendah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terkait dengan gambaran komunikasi dan gambaran kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, dan 3 RSUD Sleman dengan jumlah pasien 10 orang, 7 orang menyatakan tidak puas dan 3 orang menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat tetapi mereka mengatakan bahwa beberapa perawat ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan Tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab ketika ditanya dan mereka juga mengatakan bahwa ada 2 perawat yang tidak ramah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman yang diambil berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Juli tahun 2023 sejumlah 174 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman sesuai dengan kriteria inklusi. Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin, lalu diambil dari masing-masing bangsal berdasarkan *proporsional random sampling*. Hasil perhitungan sampel ditambahkan antisipasi drop out sebanyak 10%, sehingga jumlah sampel sebanyak 73 orang. Penelitian ini dilakukan di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman sejak Juli-Desember 2023. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan analisis univariat dan uji *spearman rank*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Variabel	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	36	49.3
	Perempuan	37	50.7
2.	Umur		
	<45 tahun	28	38.4
	≥ 45 tahun	45	61.6
3.	Pendidikan		
	D3	23	31,5
	S1	40	54,8
	SMA	10	13.7
4.	Pekerjaan		
	Bekerja	41	56.2
	Tidak Bekerja	32	43.8
5.	Lama Perawatan		
	2-6 Hari	60	82.2
	≥ 7 Hari	13	17.8

Sumber: Data Primer 2023

Karakteristik responden berdasarkan data demografi yaitu sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang (50,7%), mayoritas memiliki usia ≥ 45 tahun sebanyak 45 orang (61,6%), mayoritas memiliki pendidikan S1 sebanyak 40 orang (54,8%), sebagian besar pasien bekerja sebanyak 41 orang (56,2%), serta mayoritas dirawat di rumah sakit selama 2-6 hari (60%).

Komunikasi Terapeutik

Tabel 2. Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
Baik	10	13.7
Cukup	63	86.3
Total	73	100

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang Cempaka RSUD Sleman mayoritas cukup sebanyak 63 orang (86,3%) dan baik sebanyak 10 orang (13,7%).

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	7	9.6
Cukup	65	89
Kurang	1	1.4
Total	73	100

Sumber: Data Primer 2023

Tingkat kepuasan pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman mayoritas pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 65 orang (89%), dan minoritas kurang puas sebanyak 1 orang (1,4%).

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	r hitung	p-value
Komunikasi Teraupetik dengan Tingkat Kepuasan Pasien	0.398	0.000

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan hasil uji spearman rank didapatkan p-value= 0,000, dimana <0.005 yang berarti ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman. Nilai koefiesen korelasi sebesar 0,398, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi teraupetik perawat dengan tingkat kepuasan pasien adalah 0,398 atau cukup kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah, artinya semakin baik komunikasi teraupetik perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian di ruangan Cempaka RSUD Sleman dari 73 responden diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada pasien pada kategori cukup sebanyak 63 orang (86,3%) dan pada kategori baik sebanyak 10 orang (13,7%). Dikatakan cukup karena perawat mampu melakukan pra interaksi, orientasi, fase kerja, dan terminasi dengan baik namun kurang maksimal. Menurut peneliti komunikasi teraupetik tidak optimal karena perawat terburu-buru dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena pasien banyak. Komunikasi terapeutik adalah salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Priyantini, Ayatulloh and Faradisa, 2023).

Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai penyakit yang diderita pasien sehingga dapat memperoleh kesembuhan (Achmad Faisol *et al.*, 2021). Adapun tujuan dari komunikasi terapeutik ini yaitu membina hubungan saling percaya, memenuhi kebutuhan pasien, mendengarkan dengan penuh perhatian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik yaitu pendidikan, lama kerja, pengetahuan, sikap, kondisi psikologis, dan kejelasan pesan akan sangat mempengaruhi keefektifan komunikasi. Responden di ruang Cempaka RSUD Sleman mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik, menggali keadaan ataupun keluhan pasien, bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan saat bertemu dengan pasien, memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien/keluarga, menjelaskan setiap tindakan apapun yang dilakukan pada pasien, dan selalu mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika perawat meninggalkan ruangan.

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa perawat sudah menggali semua informasi tentang kondisi pasien sebelum berinteraksi, perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang telah dilakukan, Perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien, perawat memberikan salam kepada pasien dan keluarga, perawat menanyakan nama pasien, perawat menawarkan Tindakan dan mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan, serta perawat cepat tanggap. Dari hasil tersebut diketahui bahwa perawat dapat melakukan tahapan pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi dengan baik. Komunikasi terapeutik perawat yang cukup baik hal ini disebabkan perawat tidak menggali informasi tentang penyakit/keadaan pasien dan pada tahap terminasi dimana perawat tidak menanyakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan, tidak mengingatkan ataupun memberitahukan jika ada pemeriksaan/tindakan lanjutan dan tidak mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan tempat.

Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari 73 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mayoritas pada kategori cukup sebanyak 65 orang (89%), kategori puas sebanyak 7 orang (9,6%) dan tidak puas 1 (1,4%) Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Pasien mengatakan puas karena perawat komunikatif. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila jasa yang didapatkan berkualitas, emosional dimana pasien merasa yakin dan kagum terhadap suatu institusi pelayanan kesehatan, kinerja dimana pasien dapat menikmati kinerja perawat yang cepat dan nyaman, estetika merupakan daya tarik suatu institusi, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, pelayanan keramahan petugas, lokasi, fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, komunikasi yang mudah dimengerti, suasana yang tenang dan nyaman (Nisa, Wulandari and Wahyanto, 2022).

Hasil penelitian yang sejalan dengan (Andrini, 2018) mengatakan responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, tenaga medis yang bertugas cakap dalam memberikan pelayanan kesehatan, tenaga medisnya ramah dan sopan, memberi

pelayanan penuh perhatian, kesabaran dan ketelatenan dalam setiap prosedur medis yang dilakukan, serta rasa nyaman yang disungguhkan oleh pihak RS maupun tenaga medis. Pasien yang menyatakan baik disebabkan pelayanan komunikasi yang diberikan terhadap pasca operasi dapat dilakukan secara baik, salah satu faktornya adalah pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan pasien (Putra *et al.*, 2021).

Tingkat kepuasan yang cukup disebabkan karena perawat tidak memberikan dukungan terhadap keadaan pasien, dan pada tingkat keandalan yaitu perawat tidak mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan profesional, perawat tidak memberikan informasi fasilitas yang disediakan di Rumah Sakit. Sesuai dengan teori maupun hasil penelitian sebelumnya bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai yang diharapkan atau yang diberikan oleh pelayanan medis, fasilitas kesehatan yang baik sarana maupun prasarana, komunikasi yang mudah dipahami dan suasana yang tenang dan nyaman

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *Spearman Rank* tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Cempaka RSUD Sleman menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yaitu ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik terdapat pada item soal no 7, 9, dan 14. Item tersebut adalah perawat tidak menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien, perawat tidak menjaga privasi perawat atau terkadang lupa menutup tirai, dan pasien cemberut saat melakukan perawatan. Sedangkan item ketidakpuasan pasien ditunjukkan pada pertanyaan nomor 7, 8, 9, 10, dan 12. Hal tersebut diantaranya perawat yang tidak merespon cepat saat pasien sedang cemas dan takut, perawat tidak menanggapi keluhan pasien dengan baik, perawat terkadang menjelaskan dengan kata-kata yang susah dipahami, perawat memberikan penjelasan dengan buru-buru karena banyak antrian pasien, serta penjelasan perawat tidak membuat pasien lebih tahu tentang kondisinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Andriani (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien karena adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan, hal ini dapat tercapai apabila adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien sehingga saling menguntungkan agar kepuasan pasien tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil dari penelitian ini bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Dalam penelitian ini komunikasi terapeutik perawat dapat

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dimana perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan saat bertemu dengan pasien, perawat memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien/keluarga, fasilitas sarana maupun prasarana yang disediakan Rumah Sakit dan pelayanan medis. Dari hasil yang dilakukan peneliti di ruangan Cempaka RSUD Sleman dengan nilai $p=0,000$ ($p<0.05$).

Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam keperawatan yang melibatkan antara perawat dan pasien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk membantu dalam proses kesembuhan pasien semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan oleh perawat maka semakin puas pasien dalam menerima pelayanannya, terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang nantinya dapat menimbulkan kepuasan pada pasien (Yulviana, Harnani and Oktaviani, 2020).

Menurut penulis pasien dirawat inap tentu saja karena ada masalah kesehatan, seseorang yang sakit akan memerlukan banyak bantuan, perhatian, rasa aman dan nyaman. Kebutuhan pasien yang seperti itu tentu saja dapat dipenuhi oleh seorang perawat, dengan cara memberikan rasa empati, ketanggapan dengan kebutuhannya dan cara komunikasi terapeutik. perawat.

Pada saat perawat melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien maka pasien akan merasa aman dan nyaman saat mengungkapkan perasaannya, pasien akan cenderung mengikuti arahan dari perawat untuk mencapai kesehatannya secara optimal dan pasien akan merasakan sebuah kehangatan karena keberadaanya di anggap oleh perawat (Aswad, 2020). Seorang perawat harus mempertahankan dan meningkatkan komunikasi terapeutik saat berhadapan dengan pasien atau keluarga pasien, karena hal itu akan mempengaruhi profesionalisme perawat di depan pasien dan juga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan di instansi kesehatan terutama dalam pelayanan keperawatan (Alrimali, 2023).

SIMPULAN

Ditemukan hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat maka akan semakin meningkat tingkat kepuasan pasien.

RUJUKAN

- Achmad Faisol *et al.* (2021) 'Relationship of Therapeutic Communication And Healing Between Nurse and Patient', *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* , 10(2), pp. 99–102.
- Alrimali, A. and Alreshidi, N. (2023) 'An assessment of nurse-patient therapeutic communication and patient satisfaction with nursing care in multiple healthcare settings: A Study in Saudi Arabia', *Journal of Nursing Education and Practice*, 14(2), p. 15. doi: 10.5430/jnep.v14n2p15
- Andrini, E. (2018) 'Analisis Faktor Penyebab Burnout Syndrome dan Job Satisfaction Perawat di Rumah Sakit Petrokimia Gresik'
- Aswad, S., Mulyadi, N. and Lolong, J. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), p. 105457

- Herlina Pratiwi. (2020). hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1).
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Nisa, F. Y. A., Wulandari, R. D. and Wahyanto, T. (2022) 'Nurses' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients' Satisfaction', *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), pp. 873–882. doi: 10.30604/jika.v7i3.1230
- Pasang, J., Gama, S. I., & Indriyanti, N. (2019). Analisis Parameter Kimia dan Toksisitas Akut Ekstrak Air Daun Mekai (Alburtisia papuana Becc.) pada Ginjal Mencit. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 10, 109–113. <https://doi.org/10.25026/mpc.v10i1.372>
- Priyantini, D., Ayatulloh, D. and Faradisa, E. (2023) 'The Correlation Between Therapeutic Communication and Patients Satisfaction in Hospital', *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (INJEC)*, 8(1), pp. 67–75. doi: 10.24990/injec.v8i1.569.
- Putra, W. S. et al. (2021) 'The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction at Medan Advent Hospital', *International Journal of Scientific Engineering and Science*, 5(7), pp. 98–102
- 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>
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Ulya, A. R., Anggraeni, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35. Retrieved from <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/74>
- Yulviana, R., Harnani, Y. and Oktaviani, W. (2020) 'The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Mandau Duri Regional Hospital in ...', *IOCS Publisher, Journal of Midwifery and Nursing*, 2(2), pp. 268–278. Available at: <https://iocscience.org/ejournal/index.php/JMN/article/view/>