



Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo

Suraying^{1*}, Mohammad Jufriyanto², Lailatul Hafidah³, Faisal Amir⁴, Emdat Suprayitno⁵

^{1,2,3} Politeknik Negeri Madura, Jurusan Kesehatan, Prodi D3 Keperawatan, Jl. Raya Camplong KM 4 Taddan Sampang, Jawa Timur 69281

⁴ Universitas Noor Huda Mustofa, Bangkalan Jawa Timur

⁵ Universitas Wiraraja, Sumenep Jawa Timur

aying@poltera.ac.id; eljufrey@gmail.com; matunarbs@gmail.com;

faisalamirbapakrehan@gmail.com; emdat@wiraraja.ac.id

*Corresponding Author

Informasi artikel	ABSTRAK
Sejarah artikel: Received: 26-02-2025 Revised: 15-03-2025 Accepted: 29-04-2025	Kurangnya komunikasi efektif antara petugas kesehatan dan pasien menjadi salah satu penyebab rendahnya kepuasan pasien di sejumlah rumah sakit daerah. Keberhasilan petugas kesehatan dalam memberikan asuhan pelayanan, baik fisik maupun psikis, menentukan kesembuhan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode analitik <i>cross sectional</i>. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan uji <i>Chi-Square</i> pada tingkat signifikansi 0,05. Populasi penelitian ini semua pasien yang menjalani perawatan di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo yang diambil berdasarkan dari rata-rata pasien perbulan dengan jumlah 414 orang dengan jumlah sampel 207 responden yang diambil dengan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Sebanyak 79,2% responden menilai komunikasi tenaga kesehatan bersifat terapeutik, dan 75,8% merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Dari analisis uji <i>Chi-Square</i> menunjukkan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hasil ini menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi terapeutik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo.
Kata kunci:	ABSTRACT
Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.	<i>The lack of effective communication between health workers and patients is one of the low causes of patient satisfaction in a number of regional hospitals. The success of health workers in providing services, both physical and psychological, determining the recovery and satisfaction of patients. This study aims to examine relationships between therapeutic health workers and patient satisfaction rates. This study used a cross sectional analytic method, Data were collected using the Likert scale questionnaire and analyzed using Chi-Square test at a significance level of 0.05. The population of this research all patients who undergo treatment at RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo which is taken based on average, a month of 414 people with a total of 207 respondents taken using purposive sampling technique. Data collection uses questionnaires. The results showed that 79.2% of respondents considered therapeutic health workers communication, and 75.8% were satisfied with the service received. From the analysis of the Chi-Square test showed $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ which means H_1 is accepted and H_0 was denied, so it can be concluded that this outcome emphasizes the importance of therapeutic communication to improve the quality of patient services and satisfaction at DR. H. Slamet Martodirdjo hospital.</i>
Key word:	
Hospital, Patient Satisfaction, Therapeutic Communication.	

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan di era globalisasi diharapkan meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan strategis yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menteri Kesehatan RI, 2018). Peran rumah sakit sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2009). Dalam konteks paradigma baru pelayanan kesehatan, rumah sakit harus menyediakan pelayanan berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien (Departemen Kesehatan RI, 2007).

Komunikasi terapeutik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien (Mundakir, 2006). Komunikasi terapeutik petugas yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan hendaknya juga harus diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan ditingkat masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan respon terhadap evaluasi kesenjangan antara harapan awal dan kinerja aktual pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2000). Faktor komunikasi petugas kesehatan, baik verbal maupun nonverbal, memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Kegagalan memenuhi harapan pasien dapat menyebabkan ketidakpuasan (Husna, 2006).

Pelayanan Rumah sakit kepada masyarakat hingga kini belum optimal. Hal ini dibuktikan melalui sebuah penelitian yang dilakukan oleh DPD PPNI Kabupaten Pamekasan tahun 2023 tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo yang menunjukkan adanya pelayanan yang dianggap masih belum memuaskan diukur dari pertanyaan, seperti apakah petugas senantiasa senyum saat memberikan pelayanan, bagaimana pelayanan, dan ada tidaknya perbedaan pelayanan terhadap pasien. Bambang Wicaksono, Msi, seorang peneliti, menuturkan bahwa prosedur pelayanan dokter masih dianggap belum memuaskan karena komunikasi dokter dengan pasien relatif singkat.

Berdasar hasil survey awal peneliti, terdapat fenomena adanya peningkatan

jumlah pasien pada tahun 2021 semester 1 sebanyak 6% yaitu 9.644 pasien pada tahun 2022 di Rumah sakit SMART Adapun hasil wawancara awal peneliti, terdapat 62% dari 8 pasien yang diperiksa di Rumah sakit tersebut menyatakan bahwa pelayanan Rumah sakit sudah lebih baik dan cukup memuaskan. Sedangkan 4 dari 8 pasien tersebut mengutarakan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas sudah baik dan ramah. Jika rata-rata jumlah kunjungan pasien sebanyak 19288 pasien.

Kurangnya komunikasi efektif antara staf rumah sakit dan pasien merupakan sumber keluhan umum pasien. Penelitian menunjukkan bahwa 35-40% pasien tidak puas dengan komunikasi dokter dan petugas kesehatan, terutama terkait jumlah dan jenis informasi yang diterima (Mandala, 2002).

Komunikasi terapeutik yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas komunikasi tersebut sangat bergantung pada kemampuan petugas kesehatan sebagai komunikator dan respon pasien sebagai komunikan. Petugas kesehatan harus menyadari bahwa berkomunikasi yang asertif dalam memberikan pelayanan profesional sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya selama di rumah sakit, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien (Mandala, 2002). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo

Metode

Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo dengan desain penelitian deskriptif dan metode cross-sectional. Populasi penelitian ini semua responden yang menjalani perawatan di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo yang diambil berdasarkan dari rata-rata pasien perbulan dengan jumlah 414 orang dengan jumlah sampel 207 responden. Kriteria inklusi responden meliputi: pasien yang dirawat lebih dari satu hari, dalam kondisi stabil, kooperatif, dan bersedia menjadi responden. Penelitian ini sudah dilakukan uji etik dengan nomor 70/129/432.6.3/KEP/2024.

Hasil dan Pembahasan

1. Data Umum

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa hampir setengah responden yaitu 49,8% atau 103 responden berusia antara 41 – 60 tahun dan sebagian kecil 10,1% diatas 60 tahun.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di RSUD dr. H Slamet Martodirdjo Pamekasan, September 2024

Usia	Frekuensi (Orang)	(%)
15-20 tahun	37	17,9
21-40 tahun	46	22,2
41-60 tahun	103	49,8
> 60 tahun	21	10,1
Total	207	100

Distribusi Karakteristik responden bersasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 2 bahwa sebagian besar responden yaitu 55,6% atau 115 responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD dr. H Slamet Martodirdjo Pamekasan, September 2024

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	(%)
Laki - laki	92	44,4
Perempuan	115	55,6
Total	207	100

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan di RSUD dr. H Slamet Martodirdjo Pamekasan, September 2024

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	(%)
SD	37	17,9
SMP	82	39,6
SMA	60	29,0
D3/S1	16	7,7
>S1	12	5,8
Total	207	100

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa hampir setengah responden yaitu 39,6% atau 82 responden berpendidikan SMP.

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan di RSUD dr.

H. Slamet Martodirdjo, September 2024

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	(%)
PNS	53	28,9
IRT	31	14,0
Wiraswasta	37	16,7
Lainnya	86	39,1
Total	207	100

Tabel 4. menunjukkan bahwa hampir setengah responden yaitu 41,5% atau 86 responden berpendidikan SMP.

Tabel 5. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap, di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo, September 2024

Lama Rawat Inap	Frekuensi (Orang)	(%)
Pertama	29	14,0
2- 3 hari	116	56,0
> 3 hari	62	30,0
Total	207	100

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 56% atau 116 responden telah menjalani rawat inap di Rumah Sakit selama 2-3 hari.

2. Data Khusus

a. Komunikasi Terapeutik Tenaga kesehatan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Tenaga kesehatan di di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo, September 2024

Komunikasi Terapeutik Tenaga kesehatan	Frekuensi (Orang)	(%)
Terapeutik	164	79,2
Tidak Terapeutik	43	20,8
Total	207	100

Berdasarkan Tabel 6. menunjukkan hampir seluruhnya responden yaitu 79,2% atau 164 responden menjawab bahwa komunikasi petugas di rumah sakit tergolong terapeutik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo telah berupaya untuk memaksimalkan pola komunikasi terapeutik kepada pasien yang ditunjukkan hampir seluruh responden menyatakan komunikasi petugas sudah terapeutik. Komunikasi terapeutik dilakukan secara sadar dan terencana yang

difokuskan pada kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik menjalin *trust* dengan pasien dan mencegah masalah yang tidak diinginkan, memberikan kepuasan dalam pelayanan & meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Sari & Wijaya, 2022 ; Gault, 2019).

Berbagai faktor dapat mempengaruhi persepsi terhadap komunikasi seperti jenis kelamin, usia, emosi, lingkungan, jarak pengetahuan, perkembangan, sosiokultural, persepsi, nilai di masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa responden berusia 41-60 tahun memiliki kematangan yang memfasilitasi komunikasi agar efektif. Batjo (2018) menegaskan bahwa usia yang lebih tinggi terkait dengan kematangan jiwa, pemikiran rasional dan kemampuan mengendalikan emosi (Polit, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 55,6% responden adalah perempuan (115 orang). Perempuan memiliki kecenderungan lebih berhati-hati dalam menanggapi dan teliti dalam komunikasi dan hal ini adalah gaya komunikasi yang memang berbeda antara laki-laki dan perempuan (Potter & Perry, 2012). Tingkat pendidikan juga dapat menentukan keberhasilan komunikasi yang efektif. Mayoritas responden berpendidikan SMA (29%) dan SMP (39,6%). Pendidikan yang lebih tinggi akan semakin memudahkan penerimaan informasi dan pengelolaan komunikasi (Wahyudi et al., 2020). Tingkat Pendidikan berperan penting meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam memelihara kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin mudah pula individu menerima informasi dan mengelola komunikasi efektif.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo, September 2024

Kepuasan Pasien		Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	Tidak	157	75,8
Puas		50	24,2
Total		207	100

Tabel 7 menunjukkan hampir seluruhnya responden yaitu 75,8% atau 157 responden berdasarkan kuesioner menyatakan puas dengan pelayanan Rumah Sakit dr. H. Slamet Martodirdjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien bisa dimaknai sebagai perasaan senang dan bahagia yang dialami karena adanya kesesuaian antara harapan dan praktik pelayanan kesehatan yang telah diterima. Kepuasan akan tercapai ketika kualitas pelayanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan belum bisa memenuhi kebutuhan pasien, maka tingkat kepuasan pasien sulit tercapai (Ula et al., 2021). Faktor mempengaruhi tingkat kepuasan antara lain jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jarak demografi (Rochma et al, 2023). Selain itu faktor perkembangan, sosiokultural dan faktor sistem pelayanan di unit kesehatan akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Sistem layanan BPJS dan fasilitas memadai seperti televisi, AC, dan sofa juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Kotler and Keller, 2016).

Hasil penelitian di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo hampir setengah responden berusia 41-60 tahun. Kelompok usia diatas menganggap kesehatan sangat penting dalam menunjang aktivitas harian. Semakin dewasa usia seseorang, maka akan meningkatkan kemampuan individu dalam mengambil keputusan, berpikir logis dan rasional serta mampu untuk mengendalikan emosi. Hal ini penting karena pada usia-usia tersebut kerentanan terhadap penyakit juga meningkat. Hal ini akan memicu permintaan fasilitas kesehatan yang profesional dan berkualitas (Potter dan Perry, 2012).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang jadi responden paling banyak berlatar belakang pendidikan SMP dan SMA. Faktor jenis kelamin, umur dan pendidikan sama-sama mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan (Boavida de Araujo, 2022). Pendidikan berdampak pada gaya hidup dan pola pikir individu dalam menilai kualitas pelayanan. Teori yang disampaikan oleh Notoatmodjo (2012) dan Rismiyati (2015) mendukung temuan dimana terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dan kualitas pelayanan. Sejumlah studi juga melaporkan hubungan antara jenis kelamin, pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit (Sihaloho & Irma, 2017 ; Arifin et al., 2019).

c. Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 8. menunjukkan nilai p value 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD

dr. H. Slamet Martodirdjo, dengan *Odd Ratio* (OR=81) artinya komunikasi yang terapeutik 81 kali lebih besar dari pada tidak terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Tabel 8. Analisa Hubungan dan Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo, September 2024

Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		n	%
	n	%	n	%		
Terapeutik	152	73,4	12	5,8	164	79,2
Tidak Terapeutik	5	2,4	38	18,4	43	20,8
Total	157	75,8	50	24,2	207	100
<i>p-value: 0,000</i>						
<i>Alpha: 0,05</i>						
<i>OR = 81.000</i>						

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan korelasi positif yang kuat. Semakin baik implementasi komunikasi terapeutik petugas kesehatan, maka pasien semakin puas akan pelayanan di Rumah Sakit dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. Komunikasi sebagai media penyampaian pesan antara petugas dan pasien adalah alat yang penting dalam membina hubungan terapeutik dan mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan (Djala, 2021). Sejalan dengan studi sebelumnya dimana ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RS Kramat 128 Jakarta (Fransiska & Sumarno, 2024).

Komunikasi terapeutik di unit layanan kesehatan terimplementasi melalui suatu komitmen dalam meningkatkan derajat kesehatan pasien (Wahyuni & Lahaja, 2020). Komunikasi terapeutik terimplementasi oleh perawat dalam membantu individu dalam mengatasi berbagai masalah kesehatan yang sedang dialami termasuk dalam hal masalah emosional dalam mencapai derajat kesehatan dan kesembuhan (Tarigan et al., 2023). Peneliti berpendapat bahwa dengan upaya komunikasi yang baik dan terapeutik, maka stress yang dialami pasien menurun dan akan bisa memunculkan rasa senang sebagai manifestasi dari kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik sebagai salah satu metode terencana akan membantu pasien dalam menemukan pengalaman yang baik dalam komunikasi. Komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien akan memudahkan pemecahan masalah dan pemenuhan kebutuhan klien yang terganggu (Hardi K et al., 2024). Komunikasi terapeutik bukan sekedar sistem penyampaian pesan, namun komunikasi terapeutik merupakan komunikasi petugas dan pasien yang bertujuan meningkatkan motivasi dan mempercepat proses healing saat individu mengalami suatu gangguan kesehatan (Sundari et al., 2024).

Komunikasi terapeutik sebagai salah satu indikator dalam mengukur kepuasan pasien harus dilaksanakan dalam berbagai unit mulai dari administrasi hingga tingkat pelayanan yang paling primer di rumah sakit. Hal ini telah terbukti dilaksanakan dengan baik oleh petugas di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo. Hal ini juga sesuai dengan berbagai penelitian dimana komunikasi terapeutik secara teori dan praktik juga signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di unit kesehatan (Khairani et al., 2021). Hasil penelitian yang signifikan dalam menggambarkan hubungan yang signifikan secara statistik ternyata juga sesuai dengan penelitian sebelumnya. Studi-studi tersebut menyebutkan bahwa komunikasi berhubungan dengan kepuasan

di Wotu Health Center in East Luwu Regency (Achmad, 2019), Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok (Agil et al, 2023), Ruang Rawat Inap. In Jkj): Persatuan Perawat Nasional Indonesia (Ramadia et al, 2022) dan di RSUD Bina Kasih Medan (Shilvira et al, 2022). Hasil Penelitian ini juga mengaskan bahwa di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupate Pamekasan, aplikasi komunikasi terapeutik telah dijalankan dengan baik. Hal ini menimbulkan perasaan senang yang menurunkan stress pasien saat dirawat. Stress yang menurun mempercepat proses penyembuhan dan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran komunikasi terapeutik tenaga kesehatan di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo didapatkan hasil sebagian besar tenaga kesehatan sudah melakukan komunikasi yang terapeutik, Tingkat kepuasan pasien dirawat di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo menunjukkan hasil sebagian besar responden menyatakan puas, terdapat hubungan antara perilaku komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo

Saran

Diharapkan Institusi pendidikan sebaiknya membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan ilmu tentang komunikasi terapeutik dengan lebih diperdalam lagi. Menjado bahan masukan bagi manajemen RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemberian pelayanan kesehatan.

Referensi

- Achmad, H. K. (2019). The relationship between nursest therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 123-140.
- 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.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29-39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Cahyani, P., Ashari, Y. D., & Arrsya, N. S. (2023). Perluasan Tanggungjawab Hukum Rumah Sakit Setelah Berlakunya Undang-Undang No . 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Prosiding Seminar Hukum Aktual*, 17, 518-536.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41-47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fransiska, E. A., & Sumarno, A. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rs Kramat 128 Jakarta 2023. 10(1), 27-42.
- Gault, Irish. (2019). *Komunikasi Efektif Dalam Keperawatan dan layanan Kesehatan Guidance of Composisionate Practice*. Yogyakarta : Rapha Publishing
- Hardi K, Algarini Allo, O., & Bannepadang, C. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 8(2 SE-Artikel), 113-124. <https://itri-journal.ac.id/jikp/article/view/168>
- Husna, S. (2006). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di

- Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1 SE-Articles), 9-17.
<https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Boston : Pearson Education
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39-46.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mery. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Motivasi Sembuh Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 1(1), 66-74.
- Mundakir, D. (2006). *Komunikasi Terapeutik dalam Pelayanan Kesehatan*. Sleman, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. 10th Edition, Wolters Kluwer Health, Philadelphia, 784
- Potter Patricia A. (2005). *Fundamentals of nursing : concepts, process, and practice*. Edisi 4. Jakarta : EGC
- Priandana, M., Paranoan, D. B., & Djumlani, A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan. *Jurnal Administrative Reform*, 4(3), 205.
<https://doi.org/10.52239/jar.v4i3.604>
- Ramadia, A., Rahmaniza, A., Maulidi, P., Studi, I., Keperawatan, S., Al, I., & Pekanbaru, J. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. In *Jkj: Persatuan Perawat Nasional Indonesia* (Vol. 10).
- Rauffudin, R., & Astuti, E. T. (2020). Hubungan Emphati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 3(2).
- Riyadi, M. H. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55-71.
- Rochma, L. N. ., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 8.
<https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Sari, Y. N., & Wijaya, L. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 14(2), 130-139.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205-214.
- Sihaloho & Irma. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia)* (Indonesian Journal of Nursing and Midwifery); Vol 4, No 1 (2016): Maret 2016.
<https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JNKI/article/view/224>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Paisein Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*; Vol 11, No 1 (2023): JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama.
<https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta*, 2, 1141-1148.

- <https://proceeding.unisayogya.ac.id/index.php/prosemnaslppm/article/view/461>
- Tarigan, L. A., Hastuti, A. S. O., & Widiarti, C. R. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Salah Satu Rumah Sakit Sawasta di Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 4(2).
- Ula, V. R., Darianto, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Wahyudi, S., Prasetyo, I., & Chamariyah. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262–275.
<https://doi.org/10.37504/map.v3i2.252>
- Wahyuni, S., & Lahaja, W. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado *Jurnal Nurse*, 3(2).
<http://ejournal.stikeskesosi.ac.id/index.php/Nurse/article/view/64%0Ahttps://ejournal.stikeskesosi.ac.id/index.php/Nurse/article/download/64/63>