

## **Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Untuk Menilai Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin RS Aura Syifa Kediri**

## **Therapeutic Communication Techniques for Health Workers to Assess Patient Satisfaction in the Delivery Room Aura Syifa Hospital, Kediri**

Yanuar Eka Pujiastutik\*, Indriani Yauri, Eko Prasetyo Cholis, Wahyu Sri Astutik  
S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri  
\*yanuar.eka@iik.ac.id

**Abstract.** *The application of therapeutic communication by health workers is associated with an increase in mutual trust between patients and health workers, if the application is lacking it will cause patient dissatisfaction. Patients will feel satisfied when the health services they receive exceed expectations. According to the Regulation of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia of 2016 concerning Minimum Service Standards for patient satisfaction, which is above 95%. To determine the relationship between therapeutic communication techniques for health workers and the level of patient satisfaction in the VK postpartum room at Aura Syifa Hospital. This study used a descriptive research design with a cross sectional approach. Data collection was carried out using a questionnaire. with a population of 67 respondents who had been in the maternity ward. This researcher used a purposive sampling technique. Data analysis used the Spearman test to analyze the relationship between therapeutic communication techniques for health workers and the level of patient satisfaction in the maternity ward at Aura Syifa Hospital. The use of therapeutic communication techniques shows that the majority of therapeutic communication techniques of health workers to patients are in the good category, namely 44 respondents (65.7%). Meanwhile, the results of the patient satisfaction level show that the patient satisfaction level is in the satisfied category, namely 36 respondents (53.7%). From the results of the Spearman test showed  $p 0.000 < \alpha 0.05$ . There is a relationship between therapeutic communication techniques for health workers and the level of patient service satisfaction in the maternity ward of Aura Syifa Hospital. Health workers can increase the use of therapeutic communication techniques in serving patients to further increase the level of patient satisfaction.*

**Keywords:** *Therapeutic Communication Techniques, Level of Satisfaction, Health Worker*

**Abstrak.** Penerapan komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan ini dihubungkan dengan peningkatan rasa saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan, apabila penerapannya kurang akan menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Pasien akan merasa puas saat layanan kesehatan yang mereka terima melebihi harapan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Tujuan untuk mengetahui hubungan teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang VK Nifas di RS Aura Syifa. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskripsi dengan metode pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. dengan populasi 67 responden yang pernah berada di ruang maternitas. Peneliti ini menggunakan teknik purposive sampling. Analisa data menggunakan uji spearman untuk menganalisa hubungan teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang maternitas di RS Aura Syifa. Penggunaan teknik komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa mayoritas teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kepada pasien berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 44 responden (65,7%). Sedangkan hasil tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 36 responden (53,7%). Dari hasil uji *spearman* menunjukkan  $p 0,000 < \alpha 0,05$ . Terdapat hubungan antara teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di ruang maternitas Rumah Sakit Aura Syifa. Tenaga kesehatan dapat meningkatkan penggunaan teknik komunikasi terapeutik dalam pelayanan terhadap pasien untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Teknik Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan, Tenaga Kesehatan

## Pendahuluan

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya, yang direncanakan, mempunyai tujuan dan difokuskan kepada proses kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik ini digunakan untuk menciptakan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Dengan penerapan komunikasi terapeutik yang benar akan membantu dalam kelancaran pemberian asuhan keperawatan untuk pasien. Penerapan komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan ini dihubungkan dengan peningkatan rasa saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan, apabila penerapannya kurang akan menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Pasien akan merasakan kepuasan saat kinerja layanan kesehatan yang mereka terima melebihi harapan menurut Rorie dalam Kristyaningsih<sup>7</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian Latupono dan Sari<sup>18</sup> didapatkan hasil dari beberapa hasil penelitian yang menunjukkan data tentang tingkat kepuasan di berbagai Negara. Tingkat kepuasan menurut ndamburki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, di Indonesia tepatnya di Maluku Tengah menunjukkan kepuasan 42,8%, dan di Sumatera Barat menunjukkan kepuasan pasien sebesar 44,4%. Berdasarkan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan masih termasuk rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit di Indonesia maupun di Luar Negeri.

Di Indonesia standar kepuasan di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2015 dalam Sari, 2017). Bila dalam pelayanan kesehatan ditemukan presentase kepuasan pasien dibawah atau kurang dari 95% maka pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas menurut Sari<sup>18</sup>. Berdasarkan penelitian kepuasan pasien yang dilakukan Ayu<sup>2</sup> pada tahun 2017 di 7 provinsi di Indonesia salah satunya adalah provinsi Jawa timur didapatkan hasil bahwa sekitar 80% responden rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Ketidakpuasan tertinggi biasanya terjadi pada dimensi tangible/nyata seperti ketersediaan fasilitas, empati seperti kesempatan pasien untuk berkonsultasi penyakit dengan petugas, ketanggapan dan respon dari setiap pelayanan kesehatan.

Pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sagita & Septiyani dalam Hatijar, Utama, and Toyo<sup>6</sup> kepuasan yang dinilai dari lima aspek kualitas pelayanan kesehatan diantaranya hubungan bidan dengan pasien, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Penelitian ini dilakukan menggunakan 56 orang sebagai sampel, Hasil penelitian menunjukkan 78,28% pasien menyatakan kepuasan sedang, 7,30% kepuasan tinggi dan 2,38% kepuasan rendah pada pelayanan nifas khususnya dalam hal ketanggapan bidan dalam menanggapi keluhan pasien. Implikasi yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan berada dalam tingkat sedang dan perlu lebih ditingkatkan lagi sehingga tercapai kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan. Hal ini merupakan salah satu dasar peneliti untuk melanjutkan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien mengenai komunikasi terapeutik tenaga kesehatan khususnya di ruang maternitas karena suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Syavardie, 2021). Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas menurut Aulia<sup>1</sup> dalam Syavardie<sup>21</sup>.

Berdasarkan hasil riset kepuasan pelayanan ruang VK yang dilakukan Rumah Sakit Aura Syifa Kediri yang dilakukan oleh tim dari Hak Pasien dan Keluarga (tim HPK) Rumah Sakit menggunakan kuesioner didapatkan hasil kepuasan pada triwulan Januari 2022 hingga triwulan Oktober 2022 mengalami penurunan presentase kriteria kepuasan dari 85% menjadi 81%. Pada jumlah pemberian penilaian kuesioner mengalami penurunan 4%. Kemudian pada hasil riset kepuasan pelayanan ruang Nifas yang dilakukan Rumah Sakit Aura Syifa Kediri yang dilakukan oleh tim dari Hak Pasien dan Keluarga (tim HPK) Rumah Sakit menggunakan kuesioner didapatkan hasil kepuasan pada triwulan Januari 2022 hingga triwulan Oktober 2022 mengalami penurunan

presentase dari 82% menjadi 81%. Pada jumlah pemberian penilaian kuesioner mengalami penurunan 1%. Dalam pengambilan data awal, peneliti juga menyebarkan kuesioner tingkat kepuasan terhadap pelayanan menggunakan 5 dimensi pada 10 responden pasien yang pernah dirawat di ruang VK dan Nifas didapatkan hasil bahwa 1 responden dengan kepuasan tinggi, 8 responden dengan kepuasan sedang dan 1 responden dengan kepuasan rendah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di ruang tersebut masih pada tingkat sedang dan rendah yang didapatkan pada bagian *responsiveness* (ketanggapan) yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien menurun, sehingga menurut peneliti perlu ditingkatkan kembali.

## Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskripsi dengan metode pendekatan *cross sectional*. yaitu suatu rancangan penelitian dimana variable independen dan dependen diteliti dan diukur dalam waktu yang bersamaan Nursalam<sup>12</sup>. Penelitian *cross sectional* bertujuan untuk menemukan kejadian atau gejala yang terjadi dengan hasil akhir mendapatkan gambaran hubungan sebab akibat dari variable bebas dan variable terikat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pada pasien di ruang maternitas di Rumah Sakit Aura Syifa Kediri. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya Nursalam<sup>12</sup>. Berdasarkan hasil yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel pasien di ruang VK (bersalin) dan nifas mengambil 67 pasien yang dijadikan sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti dan telah diuji validitas dan reabilitas dari kuesioner tersebut. Sehingga didapatkan kuesioner penilaian teknik komunikasi terapeutik 25 pernyataan dan tingkat kepuasan 20 pernyataan. Dari hasil pengumpulan data, data selanjutnya akan diolah menggunakan uji *spearman* untuk mengetahui hubungan teknik komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang maternitas RS Aura Syifa.

## Hasil

### A. Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan

**Tabel 1. Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Teknik Komunikasi Terapeutik	Kurang	3	4,5 %
	Cukup	20	29,9 %
	Baik	44	65,7 %
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>100 %</b>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kepada pasien berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 44 responden (65,7%). Berdasarkan hasil penelitian oleh peneliti didapatkan hasil bahwa komunikasi yang dilakukan di rumah sakit dilakukan sebelum tindakan, saat tindakan dan pasca tindakan. Dengan mayoritas responden berpendidikan SMA dan mayoritas berusia 26-35 tahun. Dari mayoritas tersebut didapatkan hasil komunikasi terapeutik dilakukan dengan baik, yang dilihat dari penggunaan beberapa teknik komunikasi terapeutik.

**B. Tingkat Kepuasan Pasien**

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
Tingkat Kepuasan Pasien	Kurang Puas	-	-
	Cukup Puas	31	46,3 %
	Puas	36	53,7 %
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>100 %</b>

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 36 responden (53,7%). Berdasarkan hasil penelitian oleh peneliti dari seluruh responden perempuan dengan pendidikan terakhir mayoritas SMA dan mayoritas menjadi Ibu Rumah Tangga serta menggunakan BPJS sebagai fasilitas kesehatan.

**C. Hubungan Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Aura Syifa**

**Tabel 3. Hubungan Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Aura Syifa**

Tingkat Kepuasan Pasien	Teknik Komunikasi Terapeutik						Jumlah	
	Kurang		Cukup		Baik		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>Kurang Puas</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Cukup Puas</b>	3	4,5 %	16	23,9 %	12	17,9 %	31	46,3 %
<b>Puas</b>	-	-	4	6 %	32	47,8 %	36	53,7 %
<b>Total</b>	3	4,5%	20	29,9%	44	65,7%	67	100 %
<i>Spearman's rho</i>			Koefisien Korelasi (r) : 0,533					
			Signifikansi (p) : 0,000					

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan teknik komunikasi terapeutik baik dengan tingkat kepuasan puas ditunjukkan dengan responden yang menilai penggunaan teknik komunikasi terapeutik baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 32 responden (47,8%). Hasil uji statistic dengan *Spearman's rho* didapatkan hasil nilai signifikansi (p value) sebesar 0,000 dan nilai koefisien (r) sebesar 0,533. Nilai uji signifikansi (p value) <0,005 maka H<sub>1</sub> diterima artinya terdapat hubungan antara teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di ruang maternitas Rumah Sakit Aura Syifa. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,533 yang menunjukkan terjadi hubungan yang kuat antara teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Aura Syifa, dengan arah hubungan positif yang berarti semakin baik teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat.

## Pembahasan

### A. Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan

Teknik komunikasi terapeutik yang mayoritas digunakan dan yang masuk dalam kategori baik diantaranya adalah yang pertama teknik menunjukkan penerimaan ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan mayoritas bersikap saling menghargai, sopan dan tidak melecehkan responden, teknik yang kedua mengulang pernyataan pasien ditunjukkan dengan mayoritas responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan cepat memahami pernyataan yang dikatakan pasien dan tidak banyak mengulang- mengulang pernyataan responden, teknik yang ketiga klarifikasi ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan selalu menanyakan nama, tanggal lahir sebelum melakukan tindakan dan mengklarifikasi apa yang dianggap belum jelas, teknik yang keempat memfokuskan pembicaraan ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan tidak membiarkan para responden bercerita diluar keluhan yang dialami, teknik yang kelima menunjukkan penghargaan ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan selalu melayani dengan sikap yang sopan dan juga selalu memanggil nama ketika berkomunikasi dengan responden, teknik yang keenam diam ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan sebagian besar tidak pernah memotong pembicaraan responden, teknik yang ketujuh refleksi isi ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan banyak membantu ketika responden merasa cemas.

### B. Tingkat Kepuasan Pasien

Teknik komunikasi terapeutik yang masih perlu diperhatikan diantaranya adalah teknik komunikasi terapeutik mendengarkan ditunjukkan dengan beberapa responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan jarang melakukan kontak mata saat berbicara, kemudian teknik komunikasi terapeutik menawarkan informasi ditunjukkan dengan beberapa responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan jarang menawarkan informasi seperti pemberian brosur atau poster, dan teknik komunikasi terapeutik menyampaikan hasil pengamatan ditunjukkan dengan beberapa responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan selalu menyampaikan apapun yang diamati dari sisi kesehatan ataupun kebersihan responden baik ataupun buruknya, serta teknik komunikasi terapeutik refleksi perasaan ditunjukkan dengan beberapa responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan membantu responden dalam melakukan aktivitas secara mandiri.

Mayoritas responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori puas (53,7%) yang ditunjukkan pada dimensi *reliable* yang terdiri dari 4 pernyataan dan mayoritas jawaban kepuasan tinggi, *responsiveness* yang terdiri dari 5 pernyataan dan mayoritas jawaban kepuasan tinggi, *tangibles* yang terdiri dari 4 pernyataan dan ada 1 pernyataan yang mayoritas jawaban kepuasan tinggi dan *emphaty* yang terdiri dari 3 pernyataan dan mayoritas menjawab kepuasan tinggi. Kepuasan tinggi tersebut, dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu cara berpakaian tenaga kesehatan yang rapi, sikap cepat tanggap dan sikap komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien yang baik dan sopan. Sedangkan responden yang menyatakan tingkat kepuasan masih dalam kategori cukup puas (46,3%), ini mayoritas pada dimensi *assurance* yang terdiri dari 4 pernyataan dan mayoritas jawaban kepuasan cukup rendah dan *tangibles* yang terdiri dari 4 pernyataan dengan 3 mayoritas jawaban kepuasan cukup rendah, ini dikarenakan tenaga kesehatan yang kurang memberikan materi atau brosur kesehatan apabila tidak ditanya terlebih dahulu, kurang perhatian terhadap transportasi pasien saat pulang dan ada beberapa yang merasa kurang dengan penjelasan yang dilakukan tenaga kesehatan.

### **C. Hubungan Teknik Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Aura Syifa**

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Soleman dan Cabu<sup>20</sup> berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap" menyatakan bahwa terdapat responden yang menilai penggunaan komunikasi terapeutik baik dengan dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 25 responden (38,5%). Hasil uji statistic menunjukkan nilai  $p \text{ value} = 0,000$   $p < 0,05$  artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan. Responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada yang tidak puas dengan komunikasi maupun pelayanan di ruang tersebut. Ditunjukkan dengan mayoritas responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas dan puas. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan yang hampir semua dilakukan dengan baik dibuktikan dengan penilaian teknik komunikasi terapeutik masuk dalam kategori baik dengan jumlah 44 responden (65,7%) dan tingkat kepuasan yang dipengaruhi oleh 5 dimensi pelayanan *tangible, reliable, assurance, responsiveness, empathy* yang hampir semua dilakukan dengan baik sehingga tingkat kepuasan masuk dalam kategori puas yang dibuktikan dengan mayoritas responden menyatakan puas dengan jumlah 36 responden (53,7%). Dari hasil penelitian yang diperoleh tersebut dilakukan perhitungan silang dan didapatkan hasil bahwa penggunaan teknik komunikasi terapeutik dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 32 responden (47,8%).

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan antara teknik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bersalin Rumah Sakit Aura Syifa dengan signifikansi ( $p \text{ value}$ ) sebesar  $0,000 < 0,005$ .

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Aura syifa yang telah memberikan ijin penelitian. Ucapan terima kasih ditujukan juga kepada mahasiswa yang telah membantu proses penelitian ini.

### **Kontribusi Penulis**

Selama penyusunan naskah ini, kontribusi masing-masing penulis sangat signifikan. Penulis pertama memainkan peran kunci dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, termasuk desain penelitian, pengumpulan data, dan analisis. Penulis pertama juga bertanggung jawab merinci metodologi penelitian dan menulis sebagian besar bagian utama naskah, seperti latar belakang penelitian, metode, dan hasil. Penulis kedua berperan dalam pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung terhadap pasien diruang bersalin. Penulis ketiga dan keempat juga berpartisipasi dalam mewawancarai pasien, menyusun bagian temuan penelitian dan memberikan informasi spesifik mengenai aspek kepuasan. Keempat penulis juga berkontribusi dalam penyusunan kesimpulan dan rekomendasi penelitian. Melalui gabungan kontribusi ketiga penulis, naskah ini mampu memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai kepuasan pasien di ruang bersalin.

### **Daftar Pustaka**

1. Aulia, G., dkk. (2022). "Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten." 70–75.
2. Ayu, Made, dkk. (2018). "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia." 239–46.

3. Bachtiar, Irvan. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rsud Salatiga.*
4. Budiman, Riyanto. (2018). "Definisi Pengetahuan." *Journal of Chemical Information and Melingod* 53(9):1689–99.
5. Fabiana Meijon Fadul. (2019). "Hubungan Perepsi Dan Sikap Terhadap Perilaku Merokok Siswa SMA Muhammadiyah Kasihan Bantu." 20–32.
6. Hatijar, Risma Putri Utama, dan Dian Susanti Toyo. (2021). "Hubungan Kepuasan Klien Post Natal Care Terhadap Kualitas Pelayanan Bidan Di Puskesmas." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2):585–91. doi: 10.35816/jjikh.v10i2.654.
7. Kristyaningsih, Putri, Agus Sulistiawan, dan Palupi Susilowati. (2018). "Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit X Kota Kediri." *Adi Husada Nursing Journal* 4(2):47–50.
8. Kusomo, Pudjo. (2019). "Mengobati Dengan Terapeutik." 1:105–12.
9. Mamesah, Marline M., Roberto A. Geonarso, Afif Kurniawan, and Silvia Hanijwijaya. (2020). "Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit." *Journal of Hospital Administration and Management* 1(2):23–28. doi: 10.54973/jham.v1i2.101.
10. Muzer, Achmat. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga." *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta* 1–3.
11. Notoatmodjo. (2012). "Metodelogi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta."
12. Nursalam. (2017). "Metodologi Penelitian Keperawatan."
13. Riska Yusnita Sari. (2017). "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Dan Faktor-Faktor Determinannya Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang."
14. Rustifani, Yuni, Nanda Aula Rumana, dan Mayang Anggraini. (2015). "Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Tulehu Januari 2015." *Inohim* 3(1):1–8.
15. Saprianingsih, Almi, Sekolah Tinggi, Ilmu Kesehatan, Borneo Cendekia Medika, and Pangkalan Bun. (2020). "Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip."
16. Sarfika, Rika, Esthika Ariani Maisa, dan Windy Freska. (2018). *Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan.*
17. Sari, Riska Yunista. (2017). "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Dan Faktor-Faktor Determinannya Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang."
18. Setyawati, Any. (2018). "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. Iv Madiun." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan* 14(2). doi: 10.26753/jjkk.v14i2.279.
19. Soleman, Nurdani, dan Roberto Cabu. (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. doi: 10.55984/leleani.v1i2.71.
20. Syavardie, Almasdi Yimmi. (2021). "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." 5(3):389–96.
21. Taddese, Asefa Adimasu, dan Zewudu Andualem. (2020). "Maternal and Partner ' s Level of Satisfaction on the Delivery Room Service in University of Gondar Referral Hospital , Northwest , Ethiopia : A Comparative Cross-Sectional Study." 8:1–8.
22. Winarti, Ni Nengah. (2022). "Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Lama Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu The Correlation of Communication and Waiting Time With BPJS Outpatient Patient t ' s Satisfaction at Bhayangkara Hospital Palu." 03.