

## Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien

<sup>1</sup>Gadis Amaniar Rahmadhani, <sup>1</sup>Nopa Arlianti, <sup>2</sup>Asnawi Abdullah

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh

### How to cite (APA)

Rahmadhani, G. A., Arlianti, N., & Abdullah, A. (2025). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Journal of Public Health Innovation*, 5(2), 148–154.

<https://doi.org/10.34305/jphi.v5i2.1383>

### History

Received: 16 Oktober 2024

Accepted: 12 Mei 2025

Published: 5 Juni 2025

### Corresponding Author

Gadis Amaniar Rahmadhani,  
Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Muhammadiyah Aceh;  
[gadiscardova@gmail.com](mailto:gadiscardova@gmail.com)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Jumlah tenaga keperawatan di Provinsi Aceh meningkat signifikan antara 2020 dan 2023, komunikasi terapeutik di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh masih belum optimal, sehingga perlu penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi perawat dengan pasien.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan desain Cross-Sectional dan mengumpulkan data dari 51 pasien wanita yang di rawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Antara 18 Juli 2024. Analisis Univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik dan kemampuan komunikasinya. Setelah itu, dilakukan Analisis Bivariat dengan uji Regresi Linear.

**Hasil:** Berdasarkan uji regresi linear diperoleh P-value sebesar 0,040 untuk kemampuan komunikasi dan 0,0001 untuk komunikasi terapeutik yang menunjukkan adanya pengaruh keduanya dengan kepuasan pasien.

**Kesimpulan:** Meningkatkan kualitas layanan keperawatan, perlu adanya peningkatan pelatihan dan pemahaman mengenai komunikasi terapeutik. Penilaian berkelanjutan terhadap kepuasan pasien penting untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki dan memastikan komunikasi terapeutik berjalan efektif, sehingga kualitas layanan dan citra profesional keperawatan bisa meningkat.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, kemampuan komunikasi, kenyataan, harapan

### ABSTRACT

**Background:** The number of nursing staff in Aceh Province increased significantly between 2020 and 2023, therapeutic communication at Meuraxa Hospital, Banda Aceh City is still not optimal, so further research is needed on the factors that influence nurse communication with patients.

**Method:** Using a Cross-Sectional design and collecting data from 51 female patients treated at Meuraxa Hospital, Banda Aceh City Between July 18, 2024. Univariate analysis was used to see the frequency distribution of nurses in carrying out therapeutic communication and their communication skills. After that, Bivariate Analysis was carried out with Linear Regression test.

**Results:** Based on the linear regression test, a P-value of 0.040 was obtained for communication skills and 0.0001 for therapeutic communication, indicating an influence of both on patient satisfaction.

**Conclusion:** Improving the quality of nursing services, it is necessary to increase training and understanding of therapeutic communication. Continuous assessment of patient satisfaction is important to identify areas that need to be improved and ensure that therapeutic communication is effective, so that the quality of service and the professional image of nursing can be improved.

**Keywords:** Patient satisfaction, therapeutic communication, communication skills, reality, expectations

## Pendahuluan

Undang-Undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah tempat yang memberikan layanan kesehatan lengkap, seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Layanan ini dilakukan oleh dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. Pada umumnya, rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan memiliki tim kerja yang terdiri dari satu bidang keahlian. Tim ini dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Beberapa hal yang perlu dibina oleh manajemen terhadap tim keperawatan antara lain: membantu perawat menyadari peran dan fungsinya, bekerja sesuai dengan standar profesi, meningkatkan kompetensi profesional, serta mendorong kemampuan untuk bekerja sama atau berkolaborasi (Sumijatun, 2017).

Pasien yang mengakses layanan kesehatan memasuki lingkungan rumah sakit mengalami kecemasan, ketakutan, dan tekanan ekstrem yang akan berdampak pada interaksi antara pasien dengan perawat (Budyatna, 2015). Keperawatan merupakan suatu seni yang berorientasi kepada manusia, perasaan untuk menghargai sesama individu dan naluri atas tindakan yang di kerjakan sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien itu sendiri (Kodim, 2013). Komunikasi terapeutik memiliki peran penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat secara terencana untuk mendukung proses penyembuhan atau pemulihan pasien (Prasetyo Kusumo, 2017)(Ivony, 2017).

Konsep kepuasan terkait dengan aspek sikap, di mana nilainya bervariasi sesuai situasi pribadi pasien. Kepuasan ini dikonseptualisasikan sebagai hasil dari perbedaan antara perlakuan yang diterima pasien dan harapannya terhadap perawatan tersebut (Aprinaldi et al., 2022). Berdasarkan observasi awal di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, Hal ini menunjukkan bahwa

komunikasi perawat dalam keperawatan masih belum memadai yang di sampaikan melalui bukti ketidakefektifan dari berbagai keluhan yang di sampaikan oleh keluarga maupun pasien akan pelayanan itu sendiri.

## Metode

Penelitian analitik dengan desain *Cross-Sectional* yang digunakan untuk mengukur variabel independen dan dependen dalam waktu bersamaan. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dari 18 – 24 Juli 2024. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling yaitu pemilihan sampel berasal dari individu raat inap wanita di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Berdasarkan kriteria Inklusi pasien yang menjadi sampel ialah Pasien Rawat inap berjenis kelamin Perempuan yang sudah dirawat minimal selama 2 hari di ruang kelas II di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa, sehingga jumlah sampel yaitu 51 responden.

Pengolahan data dilakukan yaitu Editing, Coding, Processing dan tabulatin yang selanjutnya dilakukan analisis Univariat dan Bivariat. Analisis dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari variabel komunikasi terapeutik, kemampuan komunikasi, dan kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Regresi Linear untuk melihat pengaruh Komunikasi terapeutik dan kemampuan komunikasi antara perawat dengan pasien terhadap kepuasan pasien.

## Hasil

Kepuasan pasien berdasarkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kenyataan (X) dan harapan (Y) sebesar 83,58% dari 51 responden dengan selisih antara kenyataan dan harapan yaitu 0,71. Pada variabel komunikasi terapeutik, persentase perawat yang tidak melakukan komunikasi terapeutik lebih tinggi dibandingkan perawat yang melakukan komunikasi terapeutik. Sebanyak 26 perawat tidak melakukan komunikasi

terapeutik dan 25 perawat melakukan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Kemampuan komunikasi merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien/klien untuk mengenal kebutuhan

pasien guna untuk menentukan rencana tindakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Sebagian besar pasien tidak mampu menanggapi komunikasi antara perawat dan pasien dengan persentase 78,4% dan yang mampu menanggapi komunikasi perawat yaitu sebesar 21%.

**Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kenyataan dan Harapan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh**

Frekuensi	$\bar{Y}$	$\bar{X}$	Tingkat Kesesuaian (%)
51	3,48	4,19	83,58

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Variabel	Frekuensi	%
Komunikasi Terapeutik		
Terapeutik	25	49
Tidak Terapeutik	26	51
Total	51	100
Kemampuan Komunikasi		
Ya	11	21,6
Tidak	40	78,4
Total	51	100

Pada variabel komunikasi terapeutik, persentase perawat yang tidak melakukan komunikasi terapeutik lebih tinggi dibandingkan perawat yang melakukan komunikasi terapeutik. Sebanyak 26 perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dan 25 perawat melakukan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Kemampuan komunikasi merupakan proses untuk menciptakan

hubungan antara perawat dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien guna merencanakan tindakan yang tepat sesuai kebutuhan pasien. Sebagian besar pasien tidak mampu menanggapi komunikasi antara perawat dan pasien dengan persentase 78,4% dan yang mampu menanggapi komunikasi perawat di ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yaitu 21%.

**Tabel 3. Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024**

Variabel	$r$	$r^2$	Persamaan Garis	P Value
Kemampuan Komunikasi	0,454	0,206	Kemampuan Komunikasi = 62,113 + 0,271 (Kepuasan Pasien)	0,001

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat persamaan berdasarkan output kemampuan komunikasi dengan kepuasan pasien yaitu:  $Y=62,113+0,271x$ .

Pengaruh kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi pasien menunjukkan hubungan sedang ( $r=0,454$ )

dan berpola positif yang artinya semakin bertambah kemampuan komunikasi perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien dengan determinasi ( $r^2$ ) = 0,206 yang artinya persamaan garis regresi yang diperoleh dapat menerangkan 20,6% variasi kepuasan

pasien dapat menjelaskan variabel kemampuan komunikasi perawat.

Nilai signifikan untuk pengaruh kemampuan komunikasi dengan kepuasan pasien ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai F hitung  $12,71 > 1,68$  F table,

sehingga hipotesis yang disimpulkan ialah  $H_0$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

**Tabel 4. Pengaruh Komunikasi Terapeutik antara Perawat dan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024**

Variabel	<i>r</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>	Persamaan Garis	P Value
Komunikasi Terapeutik	0,289	0,83	Komunikasi Terapeutik = $59,629 + 0,555x$ (Kepuasan Pasien)	0,040

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat persamaan berdasarkan output komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yaitu:  $Y = 59,629 + 0,555x$ .

Pengaruh kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat menunjukkan hubungan sedang ( $r=0,289$ ) dan berpola positif yang artinya semakin bertambah komunikasi terapeutik perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien pada determinasi ( $r^2$ ) = 0,083 bermakna persamaan garis regresi yang diperoleh sehingga dapat menerangkan 8,3% variasi kepuasan pasien dapat menjelaskan variabel komunikasi terapeutik perawat.

Nilai signifikan untuk pengaruh komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, sebesar  $0,040 < 0,05$  dan nilai F hitung  $4,45 > 1,68$  F table, sehingga hipotesis yang disimpulkan ialah  $H_0$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

## Pembahasan

### 1. Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah teknik komunikasi yang berfokus pada proses pemulihan pasien. Metode komunikasi yang digunakan perawat dalam intervensi keperawatan bertujuan untuk mendukung

penyembuhan dan membantu mengatasi permasalahan pasien (Nursalam, 2017). Sebagian besar perawat yang melakukan komunikasi tidak terapeutik sebanyak 26 perawat dengan persentase 51% dan perawat dengan komunikasi terapeutik sebanyak 25 perawat dengan persentase sebesar 49%.

Kepercayaan antara pasien dan perawat terbentuk melalui komunikasi terapeutik yang baik sehingga dalam proses pelayanan pasien merasa yakin akan tindakan yang akan di berikan oleh perawat dengan bantuan yang efektif untuk mengatasi keluhan mereka. Perawat perlu membangun kepercayaan dengan menunjukkan kompetensi dan keterampilan yang memadai, sehingga klien tidak meragukan kemampuan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Ulya et al., 2023 dari 133 responden, sebesar 97,7% menyatakan bahwa komunikasi terapeutik dilakukan oleh perawat poli umum Puskesmas Bojong Menteng, hal ini menunjukkan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga hubungan antara pasien dan perawat terjalin dengan baik.

### 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah rasa puas yang muncul ketika harapan pelayanan akan kenyataan sesuai dengan yang didapatkan oleh pasien sehingga menimbulkan rasa puas dan diterima secara baik terutama pada pasien rawat inap (Sembiring & Munthe,

2019). Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh peningkatan fasilitas fisik, tetapi terutama oleh interaksi antara petugas dan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, tingkat pendidikan, kondisi psikologis, serta lingkungan saat itu (Dr. Supardi, 2020). Kepuasan pasien terdiri dari lima komponen: Tanggung Jawab, Kepercayaan, Kenyataan, Empati, dan Keandalan, yang diukur melalui 23 pernyataan untuk menilai kesesuaian antara harapan dan realita pasien.

Tingkat kesesuaian antara kenyataan (X) dan harapan (Y) dalam kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mencapai 82,62%, yang mencerminkan keselarasan yang tinggi. Tingkat kesesuaian tertinggi, yaitu 100%, ditemukan pada pasien 48, dengan nilai Kenyataan dan Harapan sama-sama 108, menunjukkan keselarasan penuh dalam pelayanan di Ruang Rawat Inap Wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Sebaliknya, pasien dengan kesesuaian terendah mencatat 65,45%, dengan nilai kenyataan 72 dan harapan 110, mencerminkan perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan yang diterima.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Christiani Nababan et al., 2020) tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 95,09%. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa prioritas perbaikan terletak pada kuadran A, di mana atribut "prosedur pelayanan tidak berbelit-belit" dan "pengetahuan serta keahlian tenaga medis dalam diagnosis penyakit" sesuai dengan harapan pelanggan.

### 3. Pengaruh Komunikasi Terapeutik antara perawat dan pasien terhadap Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk memotivasi dan membantu perkembangan pribadi klien menuju arah yang lebih konstruktif dan adaptif (Kusumawardhani, 2019). Hasil analisis pada Uji Regresi menunjukkan bahwa  $0,040 < 0,05$  dan nilai F hitung  $4,45 > 1,68$  F Table.

Hasil ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sejalan dengan (Bestari et al., 2024) Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien IGD di RS Hemina Jatinegara dengan nilai P-Value sebesar  $0,000 < 0,05$ . Perawat yang memiliki keterampilan dalam Komunikasi terapeutik tidak hanya membangun kepercayaan dengan pasien, tetapi juga memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan rumah sakit secara keseluruhan. Terjalannya rasa kerjasama yang baik antara pasien dengan perawat dalam upaya memenuhi kebutuhan kesehatan pasien adalah melalui komunikasi yang efektif. keterampilan komunikasi terapeutik perawat berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap Pelayanan dari rumah sakit secara keseluruhan.

### 4. Pengaruh Kemampuan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pada Uji Regresi menunjukkan bahwa  $0,001 < 0,05$  dan nilai F hitung  $12,71 > 1,68$  F Table. Hasil ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan komunikasi terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki perawat adalah kemampuan berkomunikasi. Ini mencakup cara menyampaikan informasi secara efektif, menanggapi keluhan pasien, dan memastikan bahwa keluhan tersebut cepat diterima dan ditangani oleh perawat serta penyedia jasa kesehatan lainnya (Kamilah, 2019). Kemampuan komunikasi terapeutik perawat memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kepuasan

pasien. Secara umum, pasien mengharapkan perhatian yang konsisten dari perawat, termasuk kecepatan, ketanggapan, dan kesigapan dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pasien dalam Komunikasi terapeutik berkaitan dengan cara perawat dalam penyampaian informasi serta aspek komunikasi yang dilakukan kepada pasien. Penelitian (Transyah & Toni, 2018) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien di Ruang Intern Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang pada tahun 2017.

Pengaruh yang signifikan antara kemampuan komunikasi dan kepuasan pasien di ruang rawat inap wanita RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Meskipun kemampuan komunikasi terapeutik perawat, yang mencakup penyampaian informasi secara efektif dan respons terhadap keluhan pasien, diakui penting untuk kepuasan pasien secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

### Kesimpulan

Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan keperawatan yang diberikan. Meskipun ada frekuensi kepuasan yang tinggi pada beberapa pasien, kategori tidak puas masih mendominasi, menandakan adanya kekurangan dalam mutu pelayanan. Keberhasilan komunikasi terapeutik, yang mencakup sikap sopan, perhatian, dan respons terhadap keluhan pasien, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung proses penyembuhan. Data menunjukkan bahwa hampir separuh perawat di RSUD Meuraxa belum menerapkan komunikasi terapeutik secara optimal, sehingga perlu dilakukan peningkatan pelatihan dan kesadaran tentang komunikasi terapeutik untuk mencapai hasil perawatan yang lebih baik.

Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien serta

mengoptimalkan penerapan komunikasi terapeutik di rumah sakit tersebut.

### Saran

Perlunya meningkatkan pelatihan dan kesadaran perawat mengenai komunikasi terapeutik untuk memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan. Fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, termasuk sikap sopan, perhatian terhadap keluhan pasien, dan pemberian informasi yang jelas, perlu diperkuat untuk memenuhi harapan pasien dan mengurangi tingkat ketidakpuasan. Selain itu, evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan pasien harus dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa komunikasi terapeutik diterapkan secara efektif, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan citra profesional keperawatan di rumah sakit tersebut.

### Daftar Pustaka

- Aprinaldi, Nyorong, M., & Diana, V. E. (2022). Analisis kepuasan pasien rawat inap kelas iii terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Kabupaten Simeulue Aceh. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2398/1240>
- Bestari, L., Madiistriyatno, H., Hasudungan, E. H., & Bangsa, M. (2024). Pengaruh kemampuan komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga terhadap kepuasan pasien IGD di RS Hermina Jatinegara. 05, 24–29. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/Index>
- Budyatna, M. (2015). *Teori Komunikasi antar Pribadi*. Kencana.
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>

- Dr. Supardi, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien instalasi rawat inap kelas I Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(1), 34–41. <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/18/21%0Ahttps://doi.org/10.55768/jrmi.v2i1.18>
- Ivony. (2017). *Komunikasi terapeutik dalam keperawatan*. Pakarkomunikasi.com.
- Kamilah, L. (2019). Hubungan kemampuan komunikasi terapeutik dan lingkungan dengan kepuasan pasien di IRNA A RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta. *Journal Educational of Nursing(Jen)*, 2(1), 52–61. <https://doi.org/10.37430/jen.v2i1.11>
- Kodim, Y. (2013). *Konsep dasar keperawatan*. CV. Trans Info Medika.
- Kusumawardhani, O. B. (2019). Analisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Rsud Karanganyar. *Seminar Nasional & Call For Paper Seminar Bisnis Magister Manajemen (SAMBIS-2019)*, 199–213.
- Nursalam. (2017). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (V)*. Salemba Medika.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Undang-undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pub. L. No. 44 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Sumijatun. (2017). *Konsep dasar menuju keperawatan profesional*. CV. Trans Info Medika.
- 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., Anggraini, 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. <https://doi.org/10.61878/bnj.v5i1.74>