



Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Klien Post Operasi di Rumah Sakit Umum Medan

Maria Haryanti Butarbutar

Mahasiswa Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

Yuly Peristiowati

Dosen Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

Joko Prasetyo

Dosen Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

Postgraduate Nursing Masters Study Program

Jalan Manila no. 37 Tosaren kec. Pesantren Kota Kediri

mariaharyanti@helvetia.ac.id

Abstract. *Hospital service quality can be seen from the professional appearance of hospital personnel, efficiency and effectiveness of services and patient satisfaction. Communication was very important for nurses in interacting with clines. Clines satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of health services performance obtained after patient compares it with expectation. clines satisfaction was determined by the overall service provided in patient or family complaints. The study was to determine the relationship between nurse communication and postoperative clines satisfaction at Medan Hospital. The research design used analytical survey method with a Cross-Sectional approach. The population in this study were postoperative patients totaling 477 respondents. The sampling used is purposive sampling, namely taking for a purpose by determining certain characteristics that are considered representative of the population, sampling is the slovin technique, totaling 83 respondents. The results of the analysis using the Chi-Square test showed that the significant probability value (Asymp. Sign) of nurse communication was $0.002 < \text{sig value } .05$, this proves that there was a relationship between nurse communication and clines satisfaction at Medan Hospital. The conclusion was that statistically a relationship between nurse communication with postoperative clines at Medan Hospital. It is recommended for nurses to maintain communication therapeutic nurse to obtain quality health services for postoperative patients.*

Keywords: *Communication Therapeutic, Satisfaction, Post Operation*

Abstrak. Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Komunikasi teraupetik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat dalam berinteraksi dengan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sabagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang diberikan dalam bentuk keluhan pasien ataupun keluhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien *post*

operasi di Rumah Sakit Medan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Survei Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien *Post* operasi yang berjumlah 477 responden. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan untuk suatu tujuan dengan cara menetapkan karakteristik tertentu yang dianggap mewakili populasi, pengambilan sampel adalah dengan teknik *slovin* yang berjumlah 83 responden. Hasil analisa dengan menggunakan *Uji Chi-Square test* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas (*Asymp. Sign*) Komunikasi terapeutik perawat $0,002 < \text{nilai sig } \alpha 0,05$, hal ini membuktikan bahwa ada hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RS Medan. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan pasien *post* operasi di RS Medan. Untuk perawat disarankan agar mempertahankan komunikasi terapeutik perawat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu pada pasien *post* operasi.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan, Pasca Operasi

LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi perawat dalam berinteraksi dengan pasien. Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Munawwaroh and Indrawati 2022).

Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misal pasien sering komplain karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan. Kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan “tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (Minarsih n.d.).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sabagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan

kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Liestriana, Rejeki, and Wuryanto 2012).

World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwa jumlah pasien per tahun dengan tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang sangat signifikan terdapat 140 juta pasien diseluruh rumah sakit di dunia. Riset Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa tindakan bedah menempati urutan ke-11 dari 50 kasus penyakit di Indonesia dengan persentase 12,8% dan diperkirakan 32% diantaranya merupakan bedah laparotomim. Menurut *National Emergency Laparotomy Audit* telah terjadi sekitar 30.000 tindakan laparotomi di Inggris dan Wales. di Indonesia, tindakan operasi mencapai 1,2 juta jiwa dan diperkirakan 32% diantaranya merupakan tindakan bedah laparotomi (WAHDATIN 2019).

Di Sumatera Utara tercatat sebanyak 3.570 pasien dilakukan operasi. Prevalensi bedah obgyn yaitu 1.628 kasus, bedah *digestive* 290 kasus, bedah Urologi 278 kasus, bedah ortopedi 277 kasus, bedah kardiovaskuler 146 kasus, bedah mata 107 kasus, dan bedah lainnya sebanyak 732 kasus (Amalia and Prabawati 2019).

Pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahtamahan petugas kesehatan salah satunya perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien (Ritonga 2019).

KAJIAN TEORITIS

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Made Kristina Meikayanti, bahwa data yang diperoleh di analisa secara *deskriptif korelatif* dengan 67 responden terdapat 53,7% perawat melakukan komunikasi terapeutik yang baik dan 55,2% pasien merasa puas dengan menggunakan *uji chi square* didapatkan p value sebesar 0,001; $p < 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95% (Meikayanti, Sukmandari, and Dewi 2021b).

Hasil Penelitian oleh Efa Klemensia Sihotang, bahwa data yang diperoleh dianalisa secara *deskriptif koleratif* dengan *uji statistik korelasi sparmanrank* diperoleh nilai $\rho=0,000$ dimana $\rho<0,05$ menunjukkan bahwa adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien *post* operasi (Rochani 2019).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan bagian penelitian yang berisi uraian-uraian tentang gambar alur penelitian yang menggambarkan pola pikir peneliti dalam melakukan penelitian yang lazim disebut paradigma penelitian. Pada Penelitian ini yang dilakukan adalah penelitian survei analitik, peneliti mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi. Kemudian melakukan analisa dinamika korelasi antara fenomena, baik antara faktor resiko dan faktor efek. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan desain *crosssectional* untuk mengetahui hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi di Rumah Sakit Medan.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *purpuse sampling*, yaitu penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (Penyusun 2017). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang dengan kriteri inklusi dan eksklusi. Tehnik pengambilan data dengan menggunakan data primer, sekunder dan tertier, tehnik analisa data dengan menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan analisis *Chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Status Perkawinan di Rumah Sakit

No	Karakteristik	Jumlah	
		f	%
1	Usia		
	Masa remaja akhir (17 – 25)	11	13,3
	Masa dewasa awal (26 – 35)	29	34,9
	Masa dewasa akhir (36 – 45)	39	47,0
	Masa lansia awal (46 – 55)	4	4,8
2	Jenis kelamin		

Laki – laki	27	32,5
Perempuan	56	67,5
3 Pekerjaan		
Tidak bekerja	38	45,8
Buruh	6	7,2
Wiraswasta/ pedagang	11	13,3
PNS	5	6,0
Petani	9	10,8
Lainnya	14	16,9
4 Status perkawinan		
Menikah	73	88,0
Tidak menikah	10	12,0
Total	83	100

Berdasarkan tabel 1. karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa yang paling banyak adalah usia 36-45 yaitu masa dewasa akhir sebanyak 39 responden (47,0%), usia 26-35 masa dewasa awal sebanyak 29 responden (34,9), 17-25 masa remaja akhir sebanyak 11 responden (13,3%). Yang paling sedikit adalah usia 46-55 pada masa lansia awal sebanyak 4 responden (4,8). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan paling banyak adalah jenis perempuan 56 responden (67,5%). Sedangkan laki-laki 27 responden (32,5%).

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa paling terbanyak adalah tidak bekerja sebanyak 38 responden (45,8%), lainnya sebanyak 14 responden (16,9%), wiraswasta sebanyak 11 responden (13,3%), petani sebanyak 9 responden (10,8%). Sedangkan yang paling sedikit adalah PNS sebanyak 5 responden (6,0%). Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan diketahui bahwa paling terbanyak adalah Menikah 73 responden (88,0) sedangkan yang berstatus tidak menikah sebanyak 10 responden (12,0).

Analisis Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari suatu jawaban responden terhadap variabel berdasarkan masalah penelitian yang di tuangkan dalam tabel distribusi frekuensi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Medan didapatkan hasil penelitian sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi komunikasi terapeutik perawat pada pasien post operasi di Rumah Sakit Medan

Komunikasi Teraupetik	Jumlah	
	f	%
Kurang	4	4,8
Cukup	35	42,2
Baik	44	53,0
Total	83	100,0

Berdasarkan tabel 2. diatas dapat diketahui bahwa dari 83 responden di Rumah Sakit Medan. Komunikasi terapeutik perawat paling banyak adalah kategori baik 44 responden (53,0%), yang paling sedikit adalah kategori kurang 4 responden (4,8%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi kepuasan pasien pada pasien post operasi Di Rumah Sakit Medan.

No	Kepuasan pasien	Jumlah	
		f	%
1	Sangat puas	14	16,9
2	Tidak puas	17	20,4
3	Puas	52	62,7
	Total	83	100,0

Berdasarkan tabel 3. diatas dapat diketahui bahwa dari 83 responden di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2021.kepuasan pasien paling banyak adalah kategori puas 52 responden (62,7%), yang paling sedikit adalah kategori sangat puas 14 responden (16,9%).

4.1.1. Analisis Bivariat

Analisa bivariat bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y).

Tabel 4. Tabulasi silang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Medan

No	Komunikasi perawat	Kepuasan pasien						Total	<i>p-value</i>	
		Tidak puas		Puas		Sangat puas				
		f	%	f	%	f	%			
1	Kurang	4	4,8	0	0	0	0	4	4,8	0,002
2	Cukup	7	8,4	22	26,5	6	7,2	35	42,2	
3	Baik	6	7,2	30	36,1	8	9,6	44	53,0	
	Total	17	20,5	52	62,7	14	16,9	83	100,0	

Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat tabulasi silang antara komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi di Rumah Sakit Medan. Bahwa dari 83 responden komunikasi perawat kurang sebanyak 4 responden (4,8%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 4 responden (4,8%). Komunikasi teraupetik perawat cukup sebanyak 35 responden (42,2%).

dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 7 responden (8,4%), kepuasan pasien puas sebanyak 22 responden (26,5%), kepuasan pasien sangat puas sebanyak 6 responden (7,2%). Komunikasi perawat baik sebanyak 44 responden (53,0%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 6 responden (7,2%), kepuasan pasien puas sebanyak 30 responden (36,1%), kepuasan pasien sangat puas sebanyak 8 responden (9,6%).

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Medan, dengan menggunakan uji *Chi-square* dengan nilai signifikan atau nilai *p-value* 0,002 dan nilai α (0,05), artinya ada hubungan antara komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi di Rumah Sakit Medan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Komunikasi perawat

Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat distribusi frekuensi komunikasi teraupetik perawat sebanyak 83 responden di Rumah Sakit Medan. Komunikasi teraupetik perawat dengan kategori baik 44 responden (53,0%), kategori cukup sebanyak 35 responden (42,2%) dan kategori kurang sebanyak 4 responden (4,8%).

Penelitian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap non bedah Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariama, dengan menggunakan pendekatan cross sectional dan sampel berjumlah 30 responden. Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling, dengan uji statistik chi square. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas, pada analisa bivariat di dapatkan p value = 0,000 berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi (Dora, Ayuni, and Asmalinda 2019).

Komunikasi terapeutik perawat akan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dalam hal pengenalan diri, menyampaikan informasi, tindakan dan prosedur, menunjukkan sikap empati dan caring pada pasien, serta menumbuhkan adanya sikap saling percaya antara pasien dan perawat. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik perawat dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Meikayanti et al. 2021b).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit sebanyak 83 responden, terdapat kategori komunikasi terapeutik perawat yang baik dalam arti responden mendapatkan komunikasi yang baik, perawat menggali keadaan maupun keluhan pasien, 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.

Komunikasi terapeutik perawat cukup, hal ini disebabkan perawat tidak menggali informasi tentang penyakit/keadaan pasien, tidak pernah menanyakan keadaan/ perasaan pasien setelah dilakukan tindakan. Komunikasi perawat dalam kategori kurang hal ini disebabkan perawat tidak mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan tempat.

Kepuasan Pasien

Tabel 2 dapat dilihat distribusi frekuensi kepuasan pasien perawat sebanyak 83 responden di Rumah Sakit. Kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 17 responden (20,4%), kepuasan pasien kategori puas sebanyak 52 responden (62,7%), kepuasan pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 14 responden (16,9%).

Penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti, yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2020 yaitu dengan jumlah 67 responden menunjukkan kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 37 responden (55,2%), kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 30 responden (44,8%) (Meikayanti, Sukmandari, and Dewi 2021a).

Asumsi peneliti yang dilakukan di Rumah Sakit Medan sebanyak 83 responden, kepuasan pasien di dapat dari mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai yang diharapkan, perawat dapat memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, perawat

selalu memberikan salam dan senyum ketika bertemu serta ketersediaan fasilitas kesehatan yang baik baik sarana maupun prasarana yang disediakan oleh RS maupun tenaga medis yang bertugas di ruangan dan perawat dapat memberikan dukungan terhadap keadaan pasien serta perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan profesional.

Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi

Tabel 4. dapat dilihat tabulasi silang antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Medan bahwa dari 83 responden dengan responden komunikasi teraupetik perawat kurang sebanyak 4 responden (4,8%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 4 responden (4,8%). Komunikasi teraupetik perawat cukup sebanyak 35 responden (42,2%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 7 responden (8,4%), kepuasan pasien puas sebanyak 22 responden (26,5%), kepuasan pasien sangat puas.

Menurut asumsi peneliti bahwa komunikasi perawat berhubungan dengan kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Medan, karena komunikasi merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat serta dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien.

Dalam penelitian ini komunikasi perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan setiap pasien *post* operasi contohnya *post sc*, laparatomi, apendiktomi dan pasca operasi lainnya dimana perawat mampu bersikap tenang dan dapat memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien maupun keluarga, fasilitas sarana maupun prasarana yang disediakan di rumah sakit dan pelayanan medis lainnya di ruangan. Dari hasil yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Medan dengan nilai $p=0,002$ ($p<0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa ada hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien *post* operasi di Rumah Sakit Umum Medan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil dan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai variabel hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Umum, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi teraupetik perawat

Komunikasi perawat pada pasien post operasi di Rumah Sakit Medan sebanyak 83 responden kategori baik sebanyak 44 responden (53,0%) dan kategori komunikasi kurang sebanyak 4 responden (4,8%)

2. Kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Umum Medan sebanyak 83 responden terdapat kategori puas sebanyak 52 responden (62,7%) dan kategori kepuasan tidak puas sebanyak 17 responden (20,4%).

3. Berdasarkan hasil statistik yang didapat dengan menggunakan uji *chi-square* terlihat nilai sebesar 0,002. Karena nilai *p-value* ($0,002 < \alpha (0,05)$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien post operasi di rumah sakit.

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan informasi kepada responden, komunikasi teraupetik perawat dapat dinilai agar bisa sebagai masukan untuk para perawat dan kualitas layanan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Amalia and Yusti Prabawati. 2019. "PERILAKU PERAWAT TERHADAP PENDOKUMENTASIAN ASUHAN KEPERAWATAN." Pp. 126–34 in *Proceeding Seminar Nasional Keperawatan*. Vol. 5.
- Dora, Mechi Silvia, Dini Qurrata Ayuni, and Yanti Asmalinda. 2019. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Kesehatan* 10(2).
- Liestriana, Dian, Sri Rejeki, and Edy Wuryanto. 2012. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di Rsud Kajen Kabupaten Pekalongan." *FIKkeS* 5(1).
- Mawitjere, omega T. 2017. "E-Journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5 Nomor 1, Mei 2017." *E-Journal Keperawatan* 5:1–6.
- Meikayanti, Ni Made Kristina, Ni Made Ari Sukmandari, and Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi. 2021a. "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BADAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TABANAN [THE CORRELATION BETWEEN NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN TABANAN REGIONAL HOSPITAL]." *Nursing Current: Jurnal Keperawatan* 8(2):135–45.
- Meikayanti, Ni Made Kristina, Ni Made Ari Sukmandari, and Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi. 2021b. "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BADAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Meikayanti,

- Ni Made Kristina, Ni Made Ari Sukmandari, and Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi. 2021. "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI." *Nursing Current: Jurnal Keperawatan* 8(2):135–45.
- Minarsih, Dwi Wulan. n.d. "MODUL PRAKTIK KLINIK KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH II 2019." *JURNAL KEPERAWATAN*.
- Munawwaroh, Alissa Ikrima and Fitri Indrawati. 2022. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep." *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition* 2(3):268–77.
- Penyusun, Tim. 2017. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah."
- Ritonga, Syafruddin. 2019. "Implementasi Komunikasi Islam Dalam Komunikasi Terapeutik Bagi Penyembuhan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Di Kota Medan."
- Rochani, Siti. 2019. "Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak." *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana* 2(1):43–52.
- Sihotang, Efa Klemensia. 2019. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Santa Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019."
- WAHDATIN, ALIF. 2019. "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN PASCA OPERASI DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG."