

ANALISIS STRATEGI PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP POSTPARTUM DI RSIA AISYIYAH KLATEN

Sri Sat Titi Hamranani*¹, Dani Kurniawan¹, Noor Afy Shovmayanti¹,
Farid Aji Prakosa¹

¹Universitas Muhammadiyah Klaten

*korespondensi penulis, e-mail: titihamranani@umkla.ac.id

ABSTRAK

Perubahan yang mendadak pada ibu post partum dapat berupa kekecewaan emosional, rasa sakit pada masa nifas awal, kelelahan karena kurang tidur selama persalinan, dan kecemasan akan kemampuannya untuk merawat bayinya, serta rasa takut tidak menarik lagi bagi suaminya. Pada kondisi ini ibu post partum membutuhkan informasi yang cukup dan membutuhkan orang yang mampu menerima keluhannya serta membantu menyelesaikan masalahnya. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, dimana kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi tidak saja mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, namun juga mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam peningkatan kepuasan pelayanan pasien rawat inap postpartum di RSIA Aisyiyah Klaten. Desain penelitian menggunakan *mixed methods* (kombinasi antara kuantitatif dan kualitatif). Teknik *sampling* menggunakan *accidental sampling* dan didapatkan jumlah sampel yaitu 30 pasien. Teknik analisa data menggunakan *Spearman Rank*. Hasil analisa univariat menunjukkan rerata usia responden $29,63 \pm 5,39$, pendidikan mayoritas SMA (60%), dengan status tidak bekerja 73,3%, sebagian besar multipara 66,7% dan cara bersalin *sectio caesarea* 53,3%. Hasil analisa bivariat menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik 83,3% baik dan kepuasan pelayanan keperawatan sebagian besar menyatakan baik 86,6% dengan *p-value* 0,354. Maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan.

Kata kunci: kepuasan pelayanan, komunikasi terapeutik, pasien rawat inap, postpartum

ABSTRACT

Sudden changes in post partum mothers can include emotional disappointment, pain during the early postpartum period, fatigue due to lack of sleep during labor and anxiety about her ability to care for her baby, as well as fear of no longer being attractive to her husband. In this condition, post partum mothers need sufficient information and need people who are able to accept their complaints and help solve the problem. Therapeutic communication is consciously planned communication, where the activities are focused on the patient's recovery. Nurses who have communication skills not only easily establish relationships of trust with patients, but also prevent illegal problems from occurring, provide satisfaction in nursing services and improve the image of the nursing profession and the image of the hospital. The aim of this research is to analyze strategies for implementing therapeutic communication in increasing service satisfaction for postpartum inpatients at RSIA Aisyiyah Klaten. The research design uses mixed methods, (a combination of quantitative and qualitative). The sampling technique used accidental sampling and a total of 30 samples were obtained. The data analysis technique uses Spearman Rank. The results of the univariate analysis of the study showed that the mean age of the respondents was $29,63 \pm 5,39$, the majority had a high school education (60%), with a non-working status of 73,3%, the majority were multiparous 66,7% and the birth method was caesarean section 53,3%. The results of the bivariate analysis showed that the implementation of therapeutic communication was 83,3% good, and the majority of satisfaction with nursing services was 86,6% good with a *p-value* of 0,354. So it can be concluded that there is no relationship between therapeutic communication and satisfaction with nursing services.

Keywords: inpatients, postpartum, service satisfaction, therapeutic communication

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah aspek terpenting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien (Chabibi dkk, 2019). Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien sehingga harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu ketrampilan berkomunikasi dengan orang lain, khususnya pasien (Erliana dkk, 2020). Komunikasi juga merupakan suatu alat yang penting dalam berkomunikasi dengan pasien untuk membina hubungan terapeutik yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan (Ulya dkk, 2023). Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien (Sari & Wijaya, 2022). Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi tidak saja mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan, dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Julfitriy dkk, 2023).

Aktivitas komunikasi terapeutik difokuskan untuk kesembuhan pasien, dan merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien (Achmad dkk, 2019). Komunikasi terapeutik juga disebut dengan komunikasi interpersonal antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dimana di dalamnya terdapat pemberi pesan (komunikator) dalam hal ini perawat dan penerima pesan (komunikator) dalam hal ini pasien (Sumangkut dkk, 2019). Komunikasi terapeutik merupakan

komunikasi profesional perawat dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan yang terdiri dari 4 fase yaitu fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi (Nara, 2020).

Sementara itu hasil penelitian Apriana dkk (2018), komunikasi interpersonal dapat menggambarkan kinerja seorang perawat yang dicapai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Komunikasi interpersonal perawat sangat mempengaruhi kinerja. Perawat yang profesional membutuhkan lebih dari sekedar pengetahuan dan keterampilan teknis, akan tetapi juga membutuhkan keterampilan melakukan komunikasi interpersonal.

Hubungan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kinerja dan kualitas rumah sakit. Persepsi negatif terhadap ketidakpuasan dapat terjadi dari hasil perawatan yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawat kesehatan serta staf divisi penunjang (Rochani, 2019). Tidak dapat dipungkiri, bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, maka pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat merupakan salah satu indikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya (Ladesvita & Khoerunnisa, 2017).

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat erat kaitannya dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis baik oleh dokter ataupun perawat yang melayani pasien, komunikasi medis yang dilakukan oleh paramedis atau perawat disebut dengan komunikasi terapeutik (Fitria & Shaluhiyah, 2019). Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien postpartum di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Klaten sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam riset ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*). Tahapan pertama menggunakan metode deskripsi kualitatif dilanjutkan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan *cross sectional* untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko efek.

Pada penelitian metode deskriptif kualitatif analisis strategi komunikasi terapeutik yang dilaksanakan kepada pasien

rawat inap postpartum di RSIA Aisyiyah Klaten. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan model *Morgan dan Krejcie*, dengan teknik *accidental sampling*. Proses analisis strategi komunikasi terapeutik dilakukan mulai dari fase prainteraksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien atas komunikasi terapeutik yang telah dilaksanakan menggunakan uji *Spearman Rank*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Rerata Usia Responden di RSIA Klaten Tahun 2023

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	SD
Usia	20	43	29,63	5,39

Mengacu pada karakteristik responden pada tabel di atas dengan rerata usia $29,63 \pm 5,39$ dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan pikiran seseorang

dalam rangka mengambil keputusan tentang apa yang tidak dan yang harus dilakukan.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden di RSIA Klaten Tahun 2023

Variabel	f	%
Pendidikan:		
SD	2	6,7
SMP	6	20
SMA	18	60
Perguruan Tinggi	4	13,3
Pekerjaan:		
Tidak bekerja	22	73,3
Karyawan swasta	5	16,7
Wiraswasta	3	10
Paritas:		
Primipara	10	33,3
Multipara	20	66,7
Cara Bersalin:		
Normal	12	40
Vakum Ekstraksi	2	6,7
<i>Sectio Caesarea</i>	16	53,3
Jumlah	30	100

Sebagian besar responden menempuh pendidikan sampai tingkat SMA sebanyak 18 responden atau 60%. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden tidak bekerja sebanyak 22 responden atau 73,3%. Karakteristik responden

berdasarkan paritas dijelaskan bahwa sebagian besar responden berstatus paritas multipara sebanyak 20 responden atau 66,7%, dan sebagian besar responden melahirkan secara SC sebanyak 16 responden atau 53,3%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Responden

Variabel	f	%
Komunikasi Terapeutik:		
Cukup	5	16,7
Baik	25	83,3
Kepuasan Pelayanan Keperawatan:		
Kurang Puas	4	13,3
Puas	26	86,7
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa variabel komunikasi terapeutik mayoritas mendapatkan tanggapan “baik” sebanyak 25 responden atau 83,3%.

Sedangkan kepuasan pelayanan mayoritas mengatakan “puas” sebanyak 26 responden atau 86,7%.

Tabel 4. Hasil Analisa Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pelayanan Keperawatan				Total		p-value
	Kurang Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Cukup	0	0	5	16,7	5	16,7	0,354
Baik	4	13,3	21	70	25	83,3	
Total	4	13,3	26	86,7	30	100	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari total 30 responden, sebanyak 5 responden atau 16,7% yang memberikan tanggapan “cukup” terhadap variabel komunikasi terapeutik, seluruhnya menyatakan “puas” terhadap pelayanan rumah sakit. Sedangkan sebanyak 25 responden atau 83,3% dengan tanggapan “baik” terhadap variabel komunikasi terapeutik, sebanyak 21 responden atau

84% menyatakan “puas” terhadap pelayanan rumah sakit. Dan 4 responden atau 16% memberikan tanggapan “kurang puas” terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil analisis selanjutnya menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,354 yang berarti tiak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat erat kaitannya dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis, baik oleh dokter ataupun perawat yang melayani pasien. Komunikasi medis yang dilakukan oleh paramedis atau perawat disebut dengan komunikasi terapeutik. Hasil dari kajian dalam penelitian ini, diperoleh informasi bahwa rata-rata usia responden pada bangsal postpartum RSIA Aisyiyah Klaten adalah 29,63 tahun, dimana usia tersebut adalah usia produktif yang optimal untuk reproduksi sehat. Sedangkan untuk pendidikan responden, sebagian besar merupakan lulusan SMA. Pada usia ini berkisar umur 18 tahun yang menunjukkan usia remaja yang cukup matang untuk mendapatkan informasi dan cukup. Namun

mungkin belum cukup matang untuk memiliki anak.

Selanjutnya berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga. Berdasarkan paritas atau jumlah kehamilan yang menghasilkan janin yang mampu hidup di luar rahim, sebagian besar responden berstatus paritas multipara, dimana perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini telah melahirkan seorang anak lebih dari satu kali. Terakhir dilihat berdasarkan cara bersalin, terdapat dua proses yang mendominasi, yaitu secara normal dan *sectio* atau biasa disebut operasi sesar.

Menurut Hildegard E. Peplau mengungkapkan bahwa tahapan komunikasi terapeutik dari yang

memperkenalkan cara pengembangan hubungan pasien dan perawat, yang terdiri dari beberapa tahapan mulai dari orientasi kondisi pasien, identifikasi masalah pasien, menggali masalah pasien, dan resolusi sebagai upaya mencari solusi yang dihadapi pasien (Anggraeny dkk, 2017). Hal serupa ditemukan dalam wawancara peneliti dengan pasien, berdasarkan jawaban dari sebagian besar pasien ditemukan para dokter dan perawat ketika bertemu pasien telah memperkenalkan diri. Kemudian ada yang mengarahkan langsung ke IGD. Adapun tahapan dalam pengembangan hubungan dengan pasien dilakukan dengan cara memperkenalkan diri kepada pasien dengan beberapa fase komunikasi diantaranya; memperkenalkan nama kepada pasien, menanyakan apa yang dikeluhkan pasien, menanyakan nama pasien, kemudian menyapa pasien hanya untuk bercanda agar membuat pasien tidak merasa stres.

Selanjutnya Nugroho dkk (2022), memaparkan bahwa terdapat tiga dimensi yang senantiasa dilibatkan selama proses komunikasi, yaitu fisik, sosial, psikologi, dan ketiganya ketika berkomunikasi tidak bisa dipisahkan. Hal ini juga yang dilakukan oleh perawat dan dokter di bangsal postpartum kelas III RSIA Aisyiyah Klaten, diperkuat oleh salah satu pernyataan pasien yang mengatakan. "Dokter seru dan membantu, pembawaannya enak jadi gak tegang sama sekali, ngajak ngobrol." Diperkuat juga dengan pernyataan pasien yang lain mengungkapkan, "Secara keseluruhan dokter dan perawat cukup membantu. Perawat ngajak ngobrol, menanyakan keinginan dan kebutuhan pasien, mungkin biar gak spaneng."

Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh dokter dan perawat di bangsal postpartum RSIA Aisyiyah Klaten dilakukan dengan baik sesuai tahapan komunikasi terapeutik. Berdasarkan hasil tanggapan responden dari masing-masing variabel, ditemukan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga

kehatan di RSIA Aisyiah kepada pasien ibu hamil mendapatkan tanggapan yang baik. Sedangkan yang menanggapi dengan cukup, setelah dilakukan wawancara mendalam diketahui bahwa terdapat lima pasien yang merasakan komunikasi terapeutik yang didapatkan masih ada kekurangan komunikasi terapeutik dari perawat. Hal ini disampaikan salah satunya oleh responden nomor 26 yang menyatakan bahwa terdapat perawat yang kurang menunjukkan keramahan dalam melakukan pelayanan perawatan.

Pada tahapan komunikasi terapeutik terdapat empat tahapan atau fase yang harus diselesaikan oleh perawat dan dokter sampai pada tugas di setiap tahapnya:

a) Fase pra interaksi, merupakan masa persiapan perawat sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan klien. Fase ini meliputi: evaluasi diri, penetapan tahapan hubungan atau interaksi, dan rencana interaksi (Nara, 2020).

Tahapan serupa juga terjadi pada komunikasi di RSIA Aisyiyah antara pasien dengan dokter atau perawat. Dari hasil wawancara ditemukan simpulan bahwa dokter dan perawat saling memperkenalkan diri kepada pasien dengan menyapa dan memperkenalkan diri.

b) Fase perkenalan (orientasi), merupakan kegiatan yang dilakukan saat pertama kali bertemu klien, meliputi: memberi salam, memperkenalkan diri perawat, menyepakati pertemuan (kontrak), menghadapi kontrak, memulai percakapan, menyepakati masalah klien (Nara, 2020).

Pada hasil wawancara dengan 30 pasien postpartum didapatkan kesimpulan bahwa berdasarkan jawaban dari sebagian besar ditemukan para dokter dan perawat ketika bertemu pasien telah memperkenalkan diri dan terdapat temuan jika dokter melakukan perkenalan, perawat tidak memperkenalkan diri.

c) Fase kerja, merupakan inti hubungan perawatan pasien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai (Nara, 2020).

Hasil penelitian serupa ditemukan 5 pasien mengungkapkan cukup terbantu dengan aksi yang dilakukan perawat dalam mengatasi keluhan pasien, diungkapkan “Saat badan pasien menggigil pukul 04.00 pagi terus langsung ditangani, diberi air hangat dan dikompres. Terus didampingi sampai nyaman baru ditinggal”. Hal ini menunjukkan prosedur yang dilakukan sudah sesuai dengan fase yang ada pada komunikasi terapeutik.

d) Fase terminasi, merupakan akhir dari setiap pertemuan perawat dan klien. Terminasi dibagi menjadi terminasi sementara dan akhir. Terminasi sementara adalah akhir dari setiap pertemuan perawat dan klien. Pada fase ini dilakukan pada saat pasien pulang setelah menjalani serangkaian perawatan (Nara, 2020).

Perawat dan dokter di bangsal postpartum RSIA Aisyiyah Klaten biasanya akan memberikan arahan terkait dengan hal apa saja yang perlu diperhatikan, kemudian obat yang perlu dikonsumsi dan membuat rasa cemas pasien berkurang. Serupa ditemukan berdasarkan wawancara pada tanggal 11 Juni 2023, pasien mengungkapkan “Perawat menanyakan tentang keluhan yang saya sampaikan, lalu diberikan langkah-langkah yang harus dilakukan, dan diberikan masukan.” Hal senada ditemukan melalui wawancara dengan salah satu pasien, “Dokter ramah, suka ngajak bercanda, rileks kalo ngobrol, jadi gak tegang. Perawat kalau dipanggil juga datang tepat waktu”.

Hasil yang serupa juga didapat dari variabel kepuasan pelayanan. Dimana sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan RSIA Aisyiyah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Namun masih

terdapat empat responden yang menyatakan kurang puas, hal ini juga dikarenakan terdapat perawat yang kurang menunjukkan keramahan dalam melakukan pelayanan perawatan. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan privasi outcome dan perawatan yang diterima (Achmad dkk, 2019). Teori tersebut diperkuat dengan temuan di lapangan bahwa sebanyak 26 dengan persentase 86,7% responden mengaku puas dengan RSIA Aisyiyah Klaten.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dan peningkatan kepuasan pelayanan pasien rawat inap bangsal postpartum di RSIA Aisyiyah Klaten, ditemukan bahwa pasien postpartum yang mendapatkan komunikasi terapeutik dari tenaga kesehatan secara baik, paling banyak mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Sedangkan pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik secara cukup, sebagian besar menyatakan bahwa mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun terdapat juga pasien yang menyatakan kurang puas walaupun mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik. Hal tersebut dikarenakan pasien yang mendapatkan pelayanan administrasi rumah sakit yang kurang karena sempat harus menunggu lama. Seperti yang diungkapkan oleh responden nomor 19 yang menyatakan bahwa sempat tertahan di IGD karena harus menunggu kamar.

SIMPULAN

Simpulan hasil penelitian ini, yaitu mayoritas responden berpendidikan SMA (60%), tidak bekerja (73,3%), dan multipara (66,7%) yang bersalin secara *sectio caesarea* (53,3%). Pelaksanaan komunikasi terapeutik sebagian besar baik

(83,3%). Pernyataan tersebut relevan dengan hasil wawancara antara peneliti dengan pasien yang berada di bangsal post partum RSIA Aisyiyah Kabupaten Klaten. Sebagian besar pasien yang diwawancarai mengatakan para dokter dan perawat

mempunyai komunikasi yang baik. Pola komunikasi terapeutik dinyatakan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan tenaga medis yang responsif ketika pasien mengalami keluhan, perawat sering mengajak ngobrol, menanyakan keinginan atau yang dibutuhkan konsumen, serta memberikan saran-saran pada pasien. Responden menyatakan puas pada pelayanan keperawatan (86,7%).

Hasil uji korelasi menunjukkan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan dengan *p-value* 0,354. Meskipun demikian, kualitas komunikasi terapeutik mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, pelaku komunikator komunikasi terapeutik di rumah sakit yaitu dokter dan perawat harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 123–140.
- Anggraeny, J., Marathning, A., & Ivana, T. (2017). Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Pasien Di Ruang Teratai Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 31.
- Apriana, R., Kustriyani, M., & Augustin, R. D. (2018). Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Rsud R. A. Kartini Jepara. *Journal Universitas Widya Husada Semarang*, 12, 1–12.
- Chabibi, M., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi Di Instalasi Bedah Sentral Rs Pku Muhammadiyah Gombong. *The 10th University Research Colloquium 2019 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong*, 464–472. <https://Repository.Urecol.Org/Index.Php/Proceeding/Article/View/677/660>
- Erliana, M., Ahdan, & Mustari, A. M. (2020). Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. *Ilkom Jurnal Ilmiah*, 1(1), 6–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.33096/Respon.V1i1.14>
- Fitria, N., & Shaluhiah, Z. (2019). Analisis Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rs Pemerintah Dan Rs Swasta. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 183–195.
- Julfitry, H., Hasjum, P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jimpk : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(6), 176–183.
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1), 5–10.
- Nara, M. Y. (2020). Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rsud Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. *Jurnal Communio : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1x(1), 1489–1506.
- Nugroho, A. R. B. P., Azizah, N., & Budiyono, A. (2022). Komunikasi Terapeutik Dalam Pendekatan Mindfulness Based Stress Reduction (Mbsr) Di Rumah Sakit. *International Conference On Islamic Guidance And Counseling*, 2proceedin(1), 341–359. <https://vicon.uin-suka.ac.id/index.php/icigc/article/view/681>
- Rochani, S. (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), 43–55.
- Sari, Y. N., & Wijaya, L. (2022). Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 14(2), 130–139.
- Sumangkut, C. E., Boham, A., & Marentek, E. A. (2019). Peran Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dengan Pasien Gangguan Jiwa Di Rumah Sakit Ratumbusang Manado. *E-Journal Unsrat*.
- Ulya, A. R., Anggraeni, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). 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/https://akperyarsismd.e-journal.id/bnj> P-ISSN: