HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPAUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP (IRINA F) RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO

Oleh;
Sabirin B. Syukur[1)], Lenny Ali[2),] Nabila Indira Gandi Saban[3)]

[1)] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Email: sabirinsyukur@umgo.ac.id
[2)] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Email: lennyali005@gmail.com
[3)] Universitas Muhammdiyah Gorontalo, Email: nabila.indira01@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan aspek penting dalam interaksi perawat-pasien dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap (Irina F) RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi terdiri dari 354 pasien, dan sampel ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan uji *chi-square*.

Hasil: Komunikasi terapeutik kategori baik ditemukan pada pasien dengan kepuasan kategori puas (31,8%) dan cukup puas (2,27%). Komunikasi terapeutik kategori cukup terkait dengan kepuasan kategori puas (16%) dan cukup puas (18,18%). Sementara itu, komunikasi terapeutik kategori kurang berhubungan dengan kepuasan kategori puas (6,81%) dan cukup puas (25%). Uji *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0{,}000$ ($\alpha < 0{,}05$), menandakan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap (Irina F) RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, komunikasi, Terapeutik.

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN NURSING SERVICES IN THE INPATIENT WARD (IRINA F) OF DR. M.M. DUNDA REGIONAL GENERAL HOSPITAL, LIMBOTO

By;
Sabirin B. Syukur[1)], Lenny Ali[2),] Nabila Indira Gandi Saban[3)]

[1)] *Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: sabirinsyukur@umgo.ac.id
[2)] *Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: lennyali005@gmail.com
[3)] *Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: nabila.indira01@gmail.com

ABSTRACT

Background: *Therapeutic communication is an essential aspect of nurse–patient interactions and plays a key role in improving patient satisfaction. Patient satisfaction reflects an evaluation of the quality of care received compared to the patient's expectations. This study aimed to analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Inpatient Ward (Irina F) of Dr. M.M. Dunda Limboto Regional Hospital.*

Methods: *This study employed an analytical survey design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 354 patients, and the sample was selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and observations, and analyzed using the chi-square test.*

Results: *Good therapeutic communication was observed among patients who reported being satisfied (31.8%) and moderately satisfied (2.27%). Moderate therapeutic communication was associated with satisfied (16%) and moderately satisfied (18.18%) patients. Poor therapeutic communication was found among satisfied (6.81%) and moderately satisfied (25%) patients. The chi-square test showed a p-value of 0.000 ($\alpha < 0.05$), indicating a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction.*

Conclusion: *There is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction with nursing services in the Inpatient Ward (Irina F) of Dr. M.M. Dunda Limboto Regional Hospital.*

Keywords: *Communication, Patient satisfaction, Therapeutic*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan komponen penting dalam interaksi manusia, termasuk dalam praktik keperawatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi menjadi landasan utama bagi perawat untuk mengumpulkan informasi, memahami kebutuhan pasien, serta mengevaluasi asuhan keperawatan yang diberikan. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi memiliki peran strategis dalam keberhasilan proses keperawatan (Idayati dkk., 2020; Melida, Mayasari & Yullyzar, 2022).

Salah satu bentuk komunikasi yang esensial adalah komunikasi terapeutik, yaitu komunikasi yang direncanakan secara sadar untuk membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik memungkinkan penyampaian informasi secara efektif, membantu pasien memahami kondisinya, dan mendukung proses penyembuhan. Perawat yang mampu berkomunikasi secara terapeutik tidak hanya meningkatkan hubungan profesional, tetapi juga memberikan rasa aman, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Namun, pelaksanaan komunikasi terapeutik di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya keterampilan komunikasi, beban kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang kurang kondusif, serta kurangnya pemahaman perawat mengenai prinsip-prinsip komunikasi terapeutik (Sagala, 2019). Hambatan ini dapat berdampak pada kualitas interaksi perawat–pasien dan pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Secara global, tingkat kepuasan pasien mencapai 80%, sementara di Asia Tenggara 79%. Di Indonesia, angka kepuasan pasien hanya sekitar 75%, lebih rendah dari standar minimal pemerintah yaitu 90%. Rendahnya angka ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi yang merupakan inti dari pelayanan keperawatan.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman dan kepuasan pasien selama dirawat. Komunikasi terapeutik yang baik membantu menciptakan hubungan saling percaya, mempercepat respons terhadap keluhan pasien, serta meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Transyah & Toni, 2018; Ramadia dkk., 2022).

Melihat pentingnya komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap (Irina F) RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik menggunakan pendekatan *cross sectional.* Sampel penelitian berjumlah 44 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling.* Instrumen penelitian meliputi lembar identitas responden dan kuesioner.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Umur		
20-30 Tahun	11	25%
31-40 Tahun	17	36,2%
41-50 Tahun	11	23,4%
51-60 Tahun	3	6,4%
>60 Tahun	2	4,3%
Total	44	100%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	38,6%
Perempuan	27	61,4%
Total	44	100%
Pendidikan		
SD	15	34,1%
SMP	13	29,5%
SMA	13	29,5%
Sarjana	4	6,8%
Total	44	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi berdasarkan umur didapatkan responden terbanyak ialah 31-40 tahun sebanyak 17 responden (36,2%) dan paling sedikit adalah umur >60 tahun yaitu sebanyak 2 responden (4,3%) dari 44 responden. Berdasarkan tabel Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan dari 30 responden, didapatkan pendidikan terbanyak dalam penelitian ini ialah SD sebanyak 15 responden. Berdasarkan tabel Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dari 44 responden didapatkan jenis kelamin terbanyak dalam penelitian ini ialah perempuan yaitu sebanyak 27 responden (80,0%).

2. Analisis Univariat

Tabel 2. *Analisa Univariat Komunikasi Terapeutik*

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Presentase
Baik	**15**	**34,1%**
Cukup	**15**	**34,1%**
Kurang	**14**	**31,8%**
Total	**44**	**100%**

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas hasil yang didapatkan bahwa komunikasi terapeutik baik sebanyak 15 responden (34,1%), komunikasi terapeutik cukup sebanyak 15 responden (34,1%) dan komunikasi terapeutik kurang sebanyak 14 responden (31,8%%) dari 44 responden.

Tabel 3. *Analisis univariat berdasarkan kepuasan pasien*

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	24	54,5%
Cukup Puas	20	45,5%
Total	**44**	**100%**

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas hasil yang didapatkan bahwa kepuasan pasien kategori puas sebanyak 24 responden (54,5%) dan kepuasan pasien kategori cukup sebanyak 20 responden (45,5%) dari 44 responden.

3. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hasil Uji Chi Square

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		*P-Value*
	Puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	14	31,8%	1	2,27%	15	34,1%	0,000
Cukup	7	16%	8	18,18%	15	34,1%	
Kurang	3	6,81%	11	25%	14	31,8%	
Total	24	54,5%	20	45,5%	44	100%	

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa dari 41 responden yang memiliki komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 14 responden (31,8%), komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 1 responden (2,27%). Komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 7 responden (16%), komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 8 responden (18,18%). Komunikasi terapeutik kurang dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 3 responden (6,81%), komunikasi terapeutik kurang dengan kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 11 responden (25%).

Hasil uji statistik didapatkan nilai *p value*=0,000 dengan $\alpha < 0{,}05$, maka dapat disimpulkan ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap (Irina F) RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa komunikasi terapeutik baik sebanyak 15 responden (34,1%), komunikasi terapeutik cukup sebanyak 15 responden (34,1%) dan komunikasi terapeutik kurang sebanyak 14 responden (31,8%%) dari 44 responden.

Hasil dari kuesioner yang disebarkan pada 44 responden didapatkan komunikasi terapeutik baik sebanyak 15 responden (34,1%) karena perawat menunjukan perhatian berupa selalu mengucapkan salam setiap berinteraksi memperhatikan kontak mata, dan selalu tersenyum ketika bertemu pasien. Selain itu perawat juga menunjukan penerimaan berupa selalu bertanya mengenai keluhan yang di rasakan, meminta persetujuan tindakan, menyampaikan prosedur ketika bertemu pasien.

Komunikasi terapeutik kurang sebanyak 14 responden hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi antara pasien dan perawat, seperti perawat kurang senyuman, kurang nya kontak mata, sering kali perawat tidak menyampaikan prosedur yang akan dilakukan. hal ini dapat mengakibatkan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dimata pasien.

Komunikasi terapeutik sangat berperan penting dalam interaksi antara perawat dengan pasien perawat mampu membangun dan mendorong semangat pasien terhadap masalah mengenai penyakitnya dan lain sebagainya. Hal ini membuat pasien merasa nyaman, termotivasi, dan mau melakukan segala proses perawatan yang sedang dijalaninya.

Dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mamiliki fase-fase yang harus diketahui seperti fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Hal ini juga termasuk dalam sop perawat dalam menjalankan komunikasi terapeutik (Agil et al., 2022).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Marbun, 2022) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruangan rawat inap rumah sakit elisabteh medan menyatakan bahwa perawat sudah menggali keadaan maupun keluhan pasien, perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang akan dilakukan, bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan dan emosi saat bertemu dengan pasien, perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, perawat selalu menatap mata

pasien saat berdiskusi, perawat menanyakan keadaan atau perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan, perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan/tindak lanjut.

Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat semakin baik juga pelayan yang diberikan kepada pasien sehingga mampu meningkatkan derajat kesehatan pasien.

b. **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel di atas hasil yang didapatkan bahwa kepuasan pasien kategori puas sebanyak 24 responden (54,5%) dan kepuasan pasien kategori cukup sebanyak 20 responden (45,5%) dari 44 responden.

Dari hasil penelitian dari 44 responden didapatkan bahwa kepuasan pasien kategori puas menjadi hasil terbanyak dengan jumlah responden 24 orang (54,5%). Observasi yang dilakukan peneliti banyak perawat sudah menerapkan sifat cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan yang dirasakan pasien, penerapan ini termasuk dalam tanggung jawab (*responsiviness*). Perawat juga selalu menerapkan empati (*empathy*) dalam pemberian asuhan keperawatan, perawat selalu mendengarkan keluhan, memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien dan selalu memberikan pelayanan secara profesional. Kejadian ini menjadi salah hal penilaian pasien terhadap pelayanan perawat sehingga menjadikan tingkat kepuasan dalam kategori puas.

Menurut apriyani, kencana & harini dalam (Ramadia et al., 2022) kepuasan pasien di definisikan sebagai suatu perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja leyanan kesehatan yang didapatkan sesudah membandingkan dengan apa yang menjadi harapan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain dalah faktor psikologis yang meliputi manfaat yang diharapkan dan presepsi atau pemahaman terhadap produk atau pelayan yang diberikan.

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabil, (2023) tentang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluraga pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan puas sebanyak 50 responden Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan keluarga pasien 9 (59,5%) dan 20 responden (23,8%) kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi juga dengan membina hubungan komunikasi yang menyembuhkan pasien yaitu komunikasi terapeutik.

Berdasarkan penjabaran diatas peneliti berasumsi bahwa penilaian kepuasan pasien didapatkan berdasarkan pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan berdasarkan indikator kepuasan pasien. Pelayanan petugas yang kurang akan berakibat pada kepuasan yang dirasakan pasien.

2. Analisis Bivariat

Hasil uji statistik menggunakan Chi Square, dengan asumsi batas kemaknaan adalah α=0,05 yang berarti jika nilai p≤0,05 menunjukkan adanya hubungan yang bermakna, namun jika nilai p>0,05 menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna (Hidayat, 2014).

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada 44 responden, didapatkan bahwa komunikasi terapeutik

baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 14 responden (31,8%), hasil ini menunjukan bahwa komunikasi yang baik berbanding lurus dengan kepuasan yang tinggi. Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 1 responden. Ini terjadi karena berdasarkan indikator penilaian kepuasaan, beberapa indikator belum terlaksana secara maksimal, bukti fisik (*tangible*) menjadi permasalahan yang membuat kepuasan menjadi tidak maksimal, kasus yang terjadi pasien merasa kurangnya fasilitas yang dibutuhan, ketersediaan tidak sebanding dengan banyaknya pasien sehingga pasien harus di minta menunggu untuk diberikan fasilitas. Hal ini menjadi salah satu penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang membuat kepuasan pasien tidak maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 44 responden didapatkan hasil bahwa komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 7 responden (16%), komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 8 responden (18,18%). Ini terjadi karena beberapa perawat belum melaksanakan secara maksimal mengenai indikator penilaian komunikasi terapeutik, seperti tidak memberikan senyuman pada pasien, tidak mempertahankan kontak mata dengan pasien, perawat tidak mencondongkan tubuh ke arah pasien. Hal ini menjadi penialain pasien akan kepuasaannya dalam pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Komunikasi terapeutik kurang dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 3 responden (6,81%), komunikasi terapeutik kurang dengan kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 11 responden (25%). Hasil menunjukan bahwa komunikasi terapeutik yang kurang akan berbanding lurus dengan kepuasan pasien yang rendah, ini terjadi karena dari aspek indikator komunikasi terapeutik dan indikator kepuasan pasien tidak dijalankan secara maksimal. Seperti perawat dalam melakukan tindakan tidak ada kontak mata antara pasien dan perawat, beberapa perawat tidak memberikan senyum kepada pasien, dari segi pelayanan para pasien harus diminta menunggu untuk diberikan fasilitas rumah sakit karena harus bergantian dengan pasien lain karena keterbatasan fasilitas yang dimiliki membuat pasien harus menunggu. Hal ini membuat komunikasi dan pelayanan dimata pasien masih dalam kategori cukup puas.

komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam pemberian asuhan keperawatan dan merupakan salah satu barometer sukses tidaknya proses keperawatan. Perawat diharuskan mampu membina dan menjalin komunikasi yang baik kepada keluarga pasien, orang terdekat serta tenaga kesehatan lainnya. Oleh sebab itu maka siapapun yang menjadi perawat diharuskan mampu untuk melakukan komunikasi terapeutik tersebut (Yulianti & Purnamawati, 2020).

Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalah pahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas. 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 (Mongi, 2020).

Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi perawat dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Suryani (2017) mengatakan jika pasien tersebut tidak puas, maka kinerja dari perawat dapat terhambat, dikarenakan pasien dapat melakukan tindakan-tindakan yang dapat menghambat kerja petugas kesehatan, pasien tidak mau kembali ke instalasi karena ketidak puasan tersebut dan juga pasien merasa sia-sia telah mengeluarkan biaya demi kesembuhannya (Mongi, 2020).

Penelitian ini sejalan (Lestari et al., 2022) di peroleh nilai *p-value* = 0,004, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rs patria IKKT. Kepuasan pasien yang baik kemungkinan disebabkan pelayanan komunikasi yang diberikan terhadap pasien dapat dilakukan secara baik dengan memperhatikan keluhan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasaan adalah pelayan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Nurwahyuni et al., 2024) dengan judul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan" hasil penelitian menyatkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara teurapetik oleh perawat kepada pasien sebesar 69,2%. Pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Tanjungsari sebesar 86,5%. Pasien merasakan komunikasi teurapetik efektif serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan sebesar 67,3%. Oleh karena itu, seorang perawat harus mampu berkomunikasi teurapetik ketika memberikan asuhan keperawatan. Semakin efektif komunikasi teurapetik yang dilakukan oleh perawat, semakin meningkat pula kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Sebaliknya, jika komunikasi teurapetik tidak dilakukan oleh perawat, pasien cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

KESIMPULAN

1. Diketahui bahwa dari 44 responden komunikasi terapeutik baik sebanyak 15 responden (34,1%), komunikasi terapeutik cukup sebanyak 15 responden (34,1%) dan komunikasi terapeutik kurang sebanyak 14 responden (31,8%%).
2. Diketahui bahwa dari 44 responden kepuasan pasien kategori puas sebanyak 24 responden (54,5%) dan kepuasan pasien kategori cukup sebanyak 20 responden (45,5%) dari 44 responden.
3. Terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan Pasien dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto berdasarkan uji *Chi-square* nilai *p value*=0,000 dengan $a < 0{,}05$, Dengan hal ini semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTASKA

Astutik, A. R. (2018). *Komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan*

pasien (Studi di Ruang Melati RSUD Bangil).

Handayani, R. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat yang dipersepsikan keluarga pasien dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap*.

Hilda, A. R. S. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok.*

Lestari, H., Armi, & Rogayah. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap*.

Maria Haryanti Butarbutar, Peristiowati, Y., & Prasetyo, J. (2023). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien post operasi di Rumah Sakit Umum Medan.*

Marbun, G. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.*

Mongi, T. (2020). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat jalan RS GMIM Kalooran Amurang.*

Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.*

Ramadia, A., Rahmaniza, R., & Maulidi, A. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.*

Sagala, I. (2019). *Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Cut Mutia Lhokseumawe*.

Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap*.

Sitorus, M., dkk. (2024). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien*.

Soares, A. K. K. (2020). *Pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien*.

Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). *Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien*.