

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS PEUSANGAN SIBLAH KRUENG KABUPATEN BIREUEN

Mahadzir Z.A*, Nurhidayat, Muhammad Hidayat, Mela Sari
Universitas Muhammadiyah MahaKarya Aceh

* Corresponding Author: mahadzirzainalabidin@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received
Revised
Accepted
Available online

Kata Kunci:

Kepuasan, Komunikasi Terapeutik, Pasien, Perawat

Keywords:

Nurses, Patients, Satisfaction, Therapeutic Communication

ABSTRAK

Komunikasi lebih penting dalam profesi keperawatan karena komunikasi adalah metode utama dari proses keperawatan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang kepuasan pasien rumah sakit di berbagai Negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2017)

didapatkan hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen. Dalam penelitian ini menggunakan desain *analitik*, dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian ini telah dilakukan tanggal 15 Agustus sampai dengan 27 Agustus 2024. Populasi adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen berjumlah 66 orang data bulan April 2024. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* menggunakan tabel Krejcie berjumlah 56 orang. Pengolahan data menggunakan program komputerisasi *SPSS versi 2.0*. Hasil uji univariat diperoleh komunikasi terapeutik perawat sebagian besar pada kategori terapeutik (60,7%) dan kepuasan pasien sebagian besar pada kategori puas (58,9%). Hasil uji statistik didapatkan nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$, H_0 diterima, artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai pelayanan kesehatan dan komunikasi yang dilakukan perawat yang berfokus pada kesembuhan pasien dan memberikan pasien rasa puas terhadap pelayanan.

ABSTRACT

Communication is more important in the nursing profession because communication is the main method of the nursing process. Patient satisfaction is the level of a patient's feelings after comparing the service performance or perceived results with the patient's expectations after undergoing inpatient treatment. World Health Organization (WHO) data for 2021 shows data on hospital patient satisfaction in various countries, consisting of more than 6 million patient inputs on health care in 25 countries. The results of a community satisfaction index survey conducted by (Ministry of Health of the Republic of Indonesia, 2017) showed that community satisfaction with hospital services in Indonesia was 82.7%, still below the target of 90%. The aim of this research

was to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Inpatient Room of the Peusangan Siblah Krueng Public Health Center, Bireuen Regency. This research uses an analytical design, with a cross-sectional approach. This research was conducted from 15 August to 27 August 2024. The population was all patients in the Inpatient Room of the Peusangan Siblah Krueng Public Health Center, Bireuen Regency, totaling 66 people, data for April 2024. The sampling technique was accidental sampling using the Krejcie table, totaling 56 people. Data processing uses the SPSS version 2.0 computerized program. The results of the univariate test showed that nurses' therapeutic communication was mostly in the therapeutic category (60.7%) and patient satisfaction was mostly in the satisfied category (58.9%). The statistical test results showed that the value was $p (0.000) < \alpha (0.05)$, H_a was accepted, meaning there was a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. It is hoped that it can increase information and knowledge regarding health services and communication carried out by nurses which focuses on patient recovery and gives patients a sense of satisfaction with the service.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Akademi Kebidanan Nusantara 2000



PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dikenal dengan kompleksitasnya baik dari segi layanan, keuangan, kinerja, dan pemasaran. Penyedia layanan Puskesmas selalu dikaitkan dengan profesionalisme, teknologi, dan hubungan pasien dengan penyedia layanan kesehatan. Misalnya, dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya yang bertujuan untuk kesembuhan dan kepuasan pasien (Ulya, Anggraeni, & Pelawi, 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan perawatan adalah metode komunikasi (Mongi, 2022). Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat. Selanjutnya, hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit (Mabrur, Anwar, & Ruma, 2022).

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal (Ramadia, Rahmaniza, & Maulidi, 2022). Komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawat. Ada 6 faktor yang dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Keenam faktor itu adalah pemahaman pasien tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, empati petugas

kesehatan, biaya, jaminan keamanan, keandalan dan keterampilanpetugas kesehatan dan kecepatan tanggap petugas kesehatan terhadap keluhan pasien (Rochani, 2019).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Mongi, 2022).

Hasil penelitian (Rochani, 2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik sebagian besar responden mengatakan baik 36 (69,2%), dan 16 (30,8%) kurang baik. Dan berdasarkan kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi sebagian besar mengatakan puas (69,2 %) dan 3,8% mengatakan kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien

Hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2017) didapatkan hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%. Penelusuran lebih lanjut diperoleh pelayanan petugas dalam menangani pengaduan dengan cepat sebesar 77%, responden saran dengan cepat 79%, petugas menjawab dengan cepat 79%. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Riau sebesar 75,3% dalam kategori B di bawah pencapaian secara nasional dan masih di bawah target yakni 90%, sedangkan untuk pelayanan komunikasi petugas kesehatan dengan pasien di Rumah Sakit, kepuasan masyarakat sebesar 78%.

Dari hasil survei awal dapat disimpulkan bahwa adanya kekurangpuasan dan tidak puas dari pasien dikarenakan komunikasi antara perawat dengan pasien yang kurang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen.

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 15-27 Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen berjumlah 66 orang data bulan April 2024. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* menggunakan tabel Krejcie dengan tingkat kesalahan 5% berjumlah 56 orang. Kriteria inklusi sampel: Bersedia menjadi responden, pasien rawat inap minimal 2 hari, mampu berkomunikasi dengan baik

Pengumpulan data menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik (Saprianingsih, 2020) dan kuesioner kepuasan pasien (Nursalam, 2019). Kuesioner komunikasi terapeutik perawat terdiri dari 15 pernyataan dengan menggunakan skala *likert* yaitu; 4 untuk jawaban "Selalu", 3 untuk jawaban "Sering", 2 untuk jawaban "Kadang-kadang" dan 1 untuk jawaban "Tidak Pernah" untuk pernyataan positif dan sebaliknya. Kategori penilaian yaitu, terapeutik, jika nilai yang diperoleh responden lebih besar atau sama dengan nilai rata-rata ($x \geq 33,7$). tidak terapeutik, jika nilai yang diperoleh responden lebih kecil dari nilai rata-rata ($x < 33,7$). Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 25 pernyataan dengan menggunakan skala *likert* yaitu; 4 untuk jawaban "Sangat Puas", 3 untuk jawaban "Puas", 2 untuk jawaban "Tidak Puas" dan 1 untuk jawaban "Sangat Tidak Puas" untuk pernyataan positif dan sebaliknya. Kategori penilaian yaitu: puas, jika nilai yang diperoleh responden lebih besar atau sama dengan nilai rata-rata ($x \geq 20,6$), tidak puas, jika nilai yang diperoleh responden lebih kecil dari nilai rata-rata ($x < 20,6$). Analisa menggunakan teknik *chi square* menggunakan program SPSS versi 17

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1 di atas diperoleh bahwa responden yang berusia 17-25 tahun berjumlah 10 orang (17,9%), responden yang berusia 26-35 tahun berjumlah 24 orang (42,9%), responden yang berusia 36-45 tahun berjumlah 5 orang (8,9%), responden yang berusia 46-55 tahun berjumlah 15 orang (26,8%) dan responden yang berusia 56-65 tahun berjumlah 2 orang (3,6%). Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 19 orang (33,9%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 37 orang (66,1%). Responden yang berpendidikan SMP berjumlah 27 orang (48,2%), responden yang berpendidikan SMA berjumlah 24 orang (42,9%) dan responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 5 orang (8,9%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
17-25 tahun	10	17,9

26-35 tahun	24	42,9
36-45 tahun	5	8,9
46-55 tahun	15	26,8
56-65 tahun	2	3,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	19	33,9
Perempuan	37	66,1
Pendidikan		
SD	-	-
SMP	27	48,2
SMA	24	42,9
Perguruan Tinggi	5	8,9

Tabel 2. Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Terapeutik	34	60,7
Tidak	22	39,3

Berdasarkan Tabel 2 di atas didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen sebagian besar pada kategori terapeutik dengan frekuensi sebanyak 34 orang (60,7%) dan pada kategori tidak terapeutik dengan frekuensi sebanyak 22 orang (39,3%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	33	58,9
Tidak Puas	23	41,1

Berdasarkan Tabel 3 di atas didapatkan bahwa kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen sebagian besar pada kategori puas dengan frekuensi sebanyak 33 orang (58,9%) dan kategori tidak puas dengan frekuensi sebanyak 23 orang (41,1%).

Tabel 4. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Σ	%	ρ	α
	Puas		Tidak Puas					
	F	%	F	%				
Terapeutik	31	55,4	3	5,4	34	60,7	0,000	0,05
Tidak	2	3,6	20	35,7	22	39,3		

(Sumber : Data Primer Tahun 2024)

Berdasarkan tabel 4 di atas didapatkan bahwa komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien kategori puas dengan frekuensi sebanyak 31 orang (55,4%) dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien kategori tidak puas dengan frekuensi sebanyak 3 orang (5,4%). Sedangkan komunikasi tidak terapeutik dengan kepuasan

pasien kategori puas dengan frekuensi sebanyak 2 orang (3,6%) dan komunikasi tidak terapeutik dengan kepuasan pasien kategori tidak puas dengan frekuensi sebanyak 20 orang (35,7%).

Hasil uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 5% didapatkan nilai $\rho (0,000) < \alpha (0,05)$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen. Nilai yang digunakan adalah *Continuity Correction* dikarenakan tabel kontingensi 2x2 dan tidak ada nilai $E < 5$.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen sebagian besar pada kategori terapeutik lebih minim dibandingkan pada kategori tidak terapeutik.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Basri, 2020) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso didapatkan hasil bahwa komunikasi terapeutik perawat yang efektif lebih banyak yaitu 49 responden (51,0%), dan yang menunjukkan komunikasi terapeutik perawat tidak efektif yaitu 47 responden (49,0%).

Komunikasi terapeutik adalah suatu hubungan interpersonal antara perawat dan pasien sehingga terjadi suatu hubungan dimana perawat dan pasien mendapatkan pengalaman belajar bersama dalam rangka mengatasi dan kesembuhan pasien (Muhith & Siyoto, 2019). Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien (Hasjum, Haskas, & Sabil, 2023).

Peneliti berasumsi bahwa banyaknya perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor pendidikan perawat yang mayoritas merupakan perawat profesional serta pengetahuan perawat yang cukup baik. Faktor lainnya yaitu banyaknya perawat yang mendapatkan pelatihan tentang komunikasi terapeutik.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen sebagian besar pada kategori puas lebih dominan dibandingkan kategori tidak puas. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Ramadia, Rahmaniza, & Maulidi, 2022) diketahui bahwa kepuasan pasien mayoritas dalam kategori tinggi. Selanjutnya, penelitian ini didukung oleh penelitian (Meikayanti & Sukmandari, 2020) mendapatkan hasil sebanyak 37 responden (55,2%) dari 67 responden mengatakan puas terhadap perawatan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irene, 2019). Menurut (Masram & Mu'ah, 2020) kepuasan adalah penilaian evaluatif pilihan terakhir dari transaksi tertentu. Dinyatakan lebih lanjut kepuasan dapat dinilai secara langsung sebagai perasaan keseluruhan, maka seseorang dapat puas dengan produk atau jasa utama dan pada saat yang sama mengevaluasi hasil seperti rata-rata dibandingkan yang seharusnya.

Peneliti berasumsi bahwa dari sejumlah kuesioner yang diberikan secara umum responden telah puas terhadap pertama kali bertemu dengan perawat dimana perawat memberikan salam dan tersenyum kepada pasien, selain itu perawat telah menunjukkan perilaku sopan dan bersahabat. Namun aspek yang membuat pasien tidak puas adalah perawat kadangkala tidak memperkenalkan dirinya dan tidak menjelaskan dengan detail tentang fasilitas yang ada di puskesmas dan kadang kala tidak memberikan *informed consent* ketika akan melakukan suatu tindakan pada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yakni tata cara komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan klien/pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien kategori puas lebih dominan dibandingkan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien kategori tidak puas. Sedangkan komunikasi tidak terapeutik dengan kepuasan pasien kategori puas lebih minim dibandingkan komunikasi tidak terapeutik dengan kepuasan pasien kategori tidak puas.

Hasil uji *chi square* menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen. Nilai yang digunakan adalah *Continuity Correction* dikarenakan tabel kontingensi 2x2 dan tidak ada nilai $E < 5$.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Ramadia, Rahmaniza, & Maulidi, 2022) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap menunjukkan nilai $p \text{ value} = 0,000$ $p < \alpha$ (0,05) artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Hidayatullah, 2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso yang mendapatkan hasil ada hubungan antara komunikasi terapeutik Komunikasi Perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value 0,000.

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang profesional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi, dan di dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien (Ramadia, Rahmaniza, & Maulidi, 2022).

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berintraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien (Basri, 2020).

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang dirawat. Pencapaian ini sekalipun sudah positif, namun komunikasi terapeutik belum maksimal dirasakan oleh pasien. Oleh karena itu, masih ada ruang yang cukup banyak bagi perawat untuk meningkatkan hubungan komunikasi yang lebih terapeutik dengan pasien demi kesembuhan pasien itu sendiri.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan berikut: Komunikasi terapeutik perawat sebagian besar pada kategori terapeutik (60,7%) dan kepuasan pasien sebagian besar pada kategori puas (58,9%) selanjutnya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien (ρ value = 0,000). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan khususnya terkait dengan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan fase kerja dan fase teminasi

DAFTAR PUSTAKA

Basri, B. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92-100.

- Hasjum, H., Haskas, Y., & Sabil, F. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, Vol. 3, No. 6, 176-183.
- Hidayatullah. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, Vol. 8, No. 1, Februari, 1-10.
- Irene. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1-10.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kemenkes.
- Mabrur, A., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika (JBMI)*, Vol. 19, No.2, 143-159.
- Masram, & Mu'ah. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoardjo: Zifatama
- Meikayanti, & Sukmandari. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Nursing Current*, Vol. 8, No. 2, Juli, 1-10.
- Mongi, T. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 15 Nomor 3*, 263- 269
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2019). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing &* Jakarta: KDT.
- Nursalam. (2019). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktek Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- 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*, VOL. 2, No. 1, 28 Februari, 43-55.
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022). Hubungan KOMunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ri Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, Vol. 10, No. 3, 393-402.
- Saprianingsih, A. (2020). Hubungan KOMunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap VIP . *Skripsi STIKes Borneo Cendikia Medika*.
- Ulya, A., Anggraeni, A., & Pelawi, A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, Vol. 5 No.1, Januari, 28-35.