



## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO

Sri Wahyuni<sup>1</sup>, Wa Seti Lahaja<sup>2</sup>

(Stikes Muhammadiyah Manado<sup>1,2</sup>)

e-mail : sriwahyuni@gmail.com, wasetilahaja@gmail.com

### ABSTRACT

*The background to the therapeutic communication process includes the ability and sincere commitment on the part of the nurse to help patients achieve recovery. One element of patient assessment of the services provided is communication, because communication has a large role in patient satisfaction. Purpose Therapeutic communication will avoid many unnecessary risks and will make patients feel more comfortable and satisfied with the services provided by nurses.*

*This research uses descriptive analytic method that is cross sectional. How to draw a sample using Accidental Sampling with a total sample of 95 respondents. The research instrument used was a questionnaire and data were analyzed using the chi-square test with a significant level ( $\alpha = 0.05$ ).*

*The results showed a significant relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction with the Continuity Correction test results obtained  $p$  value =  $0.002 < \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ). So that means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted or there is a relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction. The conclusion in this research there is a relationship between nurse therapeutic communication with outpatient satisfaction. Based on the results of the study, the nurse needs to maintain the attitude of his skills in communicating with patients. This is because communication is closely related to the level of patient satisfaction.*

**Keywords:** Therapeutic Communication, Nurses, Patient Satisfaction

### ABSTRAK

Latar belakang proses komunikasi terapeutik meliputi kemampuan dan komitmen yang tulus pada pihak perawat untuk membantu pasien mencapai kesembuhan. Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Tujuan Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Analitik yang bersifat Cross Sectional. Cara penarikan sampel dengan menggunakan Accidental Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ ).

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji Continuity Correction diperoleh nilai  $p = 0,002 < \alpha = 0,05$ . maka artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, maka perawat perlu mempertahankan sikap keterampilannya dalam berkomunikasi dengan pasien. Hal ini dikarenakan komunikasi berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik merupakan suatu proses untuk membina hubungan terapeutik antara perawat-pasien dan kualitas asuhan keperawatan yang di berikan perawat kepada pasien. Kelemahan dalam berkomunikasi masih menjadi masalah bagi perawat maupun pasien karena proses keperawatan tidak berjalan secara maksimal dan menyebabkan ketidak nyamanan pada pasien. Pasien mengeluh terhadap pelayanan keperawatan dimana pelayanan yang kurang memuaskan dan membuat pasien menjadi marah. Hal tersebut terkadang disebabkan kesalahpahaman komunikasi dengan tenaga keperawatan yang tidak mengerti maksud pesan yang di sampaikan pasien (Anggraini, 2012).

Proses komunikasi terapeutik meliputi kemampuan dan komitmen yang tulus pada pihak perawat untuk membantu pasien mencapai kesembuhan. Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat (Suryani, 2015).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan di tetapkan secara nasional oleh Kementrian Kesehatan. Menurut Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 Tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%,(Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memehuni standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat puasan pasien diberbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakthapur di India menurut Twayana 34,4% , sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014).

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sr.M. Chriscentine Tarsisia Rismiyati, (2015) di RS Brayat Minulya Surakarta menunjukkan bawah didapatkan 59,32% atau 35 responden telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik, 23 responden yang dengan hasil 38,98%, mendapatkan nilai sedang dalam melakukan komunikasi terapeutik. Responden yang telah melakukan komunikasi terapeutik tidak baik ada 1 dengan nilai atau 1,69%, sedangkan kepuasan pelayanan pasien dari 59 responden, dengan hasil 50,67%, atau sebanyak 24 pasien yang sangat puas, sedangkan banyak 59,32% atau 25 pasien yang puas, dan yang cukup puas sedang hasil 0 atau 0,%. Kesimpulan dari penelitian ini, ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta menunjukkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anwar, 2017) di ruang rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebagian besar yaitu sebanyak 27 orang (65,9%). Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebanyak 25 orang (61%). Kesimpulan dalam penelitian ini ada hubungan yang signifikan komunikasi terapeutik perawat dengan perawat kepuasan pasien rawat inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Hasil survey awal yang peneliti peroleh dari Rumah Sakit Rober Wolter Mongisidi Manado pada tanggal 18 Juli 2019 diperoleh jumlah pasien rawat jalan sebanyak 1.800 pasien rawat jalan, wawancara lebih lanjut dilakukan pada beberapa pasien dan diperoleh 3 orang yang menyatakan perawat kurang menunjukkan sikap yang baik atau tidak ramah, ada juga 2 orang yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan perawat, dan 2 orang mengatakan puas dengan sikap dan komunikasi dari perawat seperti murah senyum, selalu memperhatikan dan menanyakan kondisi pasien. Berdasarkan hal di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado".

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Analitik yang bersifat Cross Sectional yaitu penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali, pada saat itu. Bertujuan untuk memperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena (variabel dependen) dengan (variabel independen) (Nursalam, 2013). Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado dengan jumlah populasi 1.800 pasien rawat jalan. Analisa data terdiri dari analisa univariat dan bivariat.

Analisa univariat menjelaskan masing-masing variabel yang diteliti sedangkan analisa bivariat dengan menggunakan. menggunakan uji Statistik yang digunakan adalah uji Chi Square ( $\chi^2$ ) derajat kemaknaan 0,05 dan tingkat signifikan 95%.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel.5. 1. Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. 2019 (n = 95)

Jenis Kelamin Banyaknya Responden

	F	%
Laki-laki	16	40
Perempuan	24	60
Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat jenis kelamin responden laki-laki pada penelitian ini berjumlah 47 orang (49,5%), dan perempuan berjumlah 48 orang (50,5). Hal ini dapat dimaknai bahwa proporsi responden perempuan lebih banyak dari laki-laki

#### b. Berdasarkan menurut umur

Tabel. 5. 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. 2019 (n = 95)

#### c. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan

Tabel. 5. 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.2019 (n = 95)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persen %
SD	11	11.6
SMP	18	18.9
SMA	32	33.7
D3/S1	19	20.0
S2	1	1.1
tidak sekolah	14	14.7
Total	95	100.0

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat responden yang berpendidikan SD berjumlah 11 orang (11,6%), responden yang berpendidikan SMP berjumlah 18 orang (18,9%), responden yang berpendidikan SMA berjumlah 32 orang (33,7%), responden yang berpendidikan D3/S1 berjumlah 19 orang (20,0%), responden yang berpendidikan S2 berjumlah 1 orang (1,1%) dan responden yang tidak berpendidikan berjumlah 14 orang (14,7%). Hal ini dapat di maknai bahwa responden dengan pendidikan SMA lebih Dominan dengan jumlah 32 orang (33,7%)

d. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pengetahuan sebelum dan sesudah diberikan edukasi secara langsung dan edukasi menggunakan media internet (whatsapp) pada siswa SMK Negeri V Manado (n=@20)

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persen %
Pelajar	4	4.2
Buruh	20	21.1
Wirausaha	15	15.8
PNS	13	13.7
IRT	32	33.7
Petani	10	10.5
Pensiunan	1	1.1
Total	95	100

  

kepuasan pasien	Frekuensi	Persen %
kurang baik	31	32.6
Baik	64	67.4
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat responden dengan pekerjaan pelajar berjumlah 4 orang (4.2%), responden dengan pekerjaan buruh berjumlah 20 orang (21,1%), responden dengan pekerjaan wirausaha berjumlah 15 orang (15,8%), responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 13 orang (13,7%), responden dengan pekerjaan IRT berjumlah 32 orang (33,7%), responden dengan pekerjaan petani berjumlah 10 orang (10,5%) dan responden yang pensiunan berjumlah 1 orang (1,1%). Hal ini dapat dimaknai bahwa responden dengan pekerjaan IRT lebih dominan dengan jumlah 32 orang (33,7%).

#### Analisis Univariat

- a. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan komunikasi perawat

Tabel. 5.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Teraupetik Perawat di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. 2019 (n = 95)

komunikasi teraupetik	Frekuensi (f)	Persen %
kurang baik	30	31.6
Baik	65	68.4
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat komunikasi teraupetik perawat yang kurang baik berjumlah 30 orang (31,6%) dan komunikasi teraupetik perawat yang baik berjumlah 65 orang (68,4%). Jumlah komunikasi terapeutik perawat yang baik lebih dominan pada jumlah komunikasi terapeutik perawat yang berjumlah 64 (67,4%).

b. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel. 5. 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. 2019 (n= 95)

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat kepuasan pasien rawat jalan kategori kurang baik berjumlah 31 orang (32,6%) dan kepuasan pasien rawat jalan yang baik berjumlah 63 orang (66,3%). Hal ini dapat di maknai bahwa kepuasan pasien rawat jalan yang baik lebih dominan dengan jumlah 64 orang (67,4%).

#### Analisis Bivariat

Tabel. 5. 7. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado 2019 (n=95)

Berdasarkan tabel 5.7 di atas di dapatkan jumlah komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik yaitu 17 orang dengan presentasi 17,9% dan yang berkomunikasi terapeutik dengan baik berjumlah 13 orang dengan presentasi 13,7%, jumlah kepuasan pasien rawat jalan kurang baik 14 orang dengan presentasi 14,7%, dan jumlah kepuasan pasien rawat jalan yang baik 51 orang dengan presentasi 53,7%. Selanjutnya hasil uji Chi-Square didapatkan hasil bahwa nilai p value tersebut lebih kecil dari nilai taraf signifikan sebesar ( $0,002 < 0,005$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak yang menunjukkan ada Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

Penelitian ini berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Peawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. Penelitian ini telah dilakukan kepada 95 responden yang di laksanakan pada tanggal 13 Agustus sampai 20 Agustus 2019. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Analitik yang bersifat Cross Sectional yaitu jenis penelitian yang mempelajari hubungan antara Independen dan Dependen. Dimana menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji Chi-

Square didapatkan hasil bahwa nilai p value tersebut lebih kecil dari nilai taraf signifikan sebesar ( $0,002 < 0,005$ ), dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang menunjukkan bahwa “terdapat Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Robert Wolter Mongisidi Manado”. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hajriani 2013 “Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Ruang Bedah RSUD Haji Makassar”. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cross Sectional. Cara penarikan sampel dengan menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji Continuity Correction diperoleh nilai  $p = 0,002 < \alpha = 0,05$  dengan komunikasi perawat kurang baik, tingkat kepuasan mencapai 17,9% yang merasa kurang puas dibandingkan yang kurang puas hanya 13,7%, sedangkan yang mengatakan komunikasi perawat baik dengan tingkat kepuasan lebih besar yakni 53,7% dibandingkan yang mengatakan kurang puas hanya 14,7%. Karena nilai  $p = 0,002 < \alpha = 0,05$ , maka artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa jenis kelamin juga mempengaruhi jalannya proses komunikasi dan kepuasan pasien, dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 47 orang (49,5%), laki-laki lebih mudah puas dibandingkan dengan perempuan karena berjenis kelamin laki-laki tidak terlalu memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan perawat akan tetapi lebih fokus pada bagaimana kesembuhannya. Responden perempuan berjumlah 48 orang (50,5%), perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan dan dalam hal kepuasan perempuan cenderung fokus ke arah yang lebih spesifik pada proses penyembuhan seperti pelayanan secara umum yang diperoleh selama proses perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhasanah (2015) menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Hal tersebut juga didukung oleh Budiman (2015) menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan adalah jenis kelamin, dimana jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah puas berbeda dengan jenis kelamin perempuan yang tidak mudah puas.

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa umur juga berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dimana umur lebih tua lebih mudah puas dibandingkan umur yang lebih muda karena usia lebih tua memiliki pengalaman dalam hal pelayanan keperawatan lebih banyak dibandingkan usia muda, selain itu usia lebih muda lebih cenderung khawatir tentang prognosis penyakitnya karena mereka berfikir tentang masa depannya sehingga mereka lebih mengharapkan pelayanan yang lebih optimal, sedangkan usia lebih tua cenderung bersikap percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan juga sebagai orang yang lebih tua mereka merasa pastinya akan diberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih dihormati oleh orang lain dalam hal ini perawat. Hal ini didukung dengan teori (Nilai, 2012) umur berpengaruh terhadap penilaian kepuasan kepada seseorang, dimana pasien yang

berusia dewasa cenderung merasa lebih puas karena pasien dewasa menerima perawatan yang lebih responsive.

Tingkat pendidikan juga berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dimana tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA lebih mudah puas dibandingkan dengan tingkat pendidikan lebih dari SMA karena orang dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA tingkat pengetahuannya lebih sedikit (kurang) dibandingkan dengan yang tingkat pendidikannya lebih dari SMA atau yang telah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi sehingga mempengaruhi persepsi pasien dalam penilaian pelayanan yang diberikan perawat khususnya dalam hal ini adalah komunikasi perawat. Hal ini di dukung dengan teori (Nilaiika, 2012) pasien yang berpendidikan tinggi memiliki penilaian dan pandang yang sangat luas, serta memiliki pengetahuan lebih banyak, termasuk pengetahuan tentang penyakit yang sedang dialami.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

Hasil pengujian dengan uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado ( $p = 0,002 < \text{nilai } \chi^2 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Darmawan (2014) serta Husna dkk. (2014) yang juga mendapatkan data adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Darmawan (2014) mendapatkan data bahwa 54,6% perawat telah melakukan komunikasi terapeutik dan 66,7% pasien merasa puas perawatan yang telah diberikan sehingga hasil analisa Chi-square menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi ( $p = 0,002 ; p = < 0,05$ .) di IGD RSUD Dr. Soedarto Pontianak. Husna dkk. (2014) dalam penelitiannya juga mendapatkan data adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan penerapan komunikasi terapeutik di RS Siti Khodijah.

Apabila komunikasi terapeutik perawat kurang baik maka kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien menjadi menurun tetapi jika komunikasi terapeutik perawat dengan baik maka kualitas pelayanan rumah sakit jadi meningkat. Kemampuan perawat juga meningkat dan akhirnya membuat jumlah kunjungan pasienpun semakin banyak, Sehingga komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hal ini didukung dengan teori. (suryani, 2015)

Oleh karena itu, perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan khususnya komunikasi terapeutik dengan pasien hendaknya dapat menjalin kebersamaan dan lebih memperhatikan bagaimana karakteristik pasien yang dihadapinya karena karakteristik individu juga dapat mempengaruhi persepsinya apakah puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal ini didukung dengan teori (Suryani, 2015) komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Dari pembahasan di atas peneliti berasumsi jika komunikasi terapeutik perawat dengan baik maka kualitas pelayanan rumah sakit jadi meningkat. Kemampuan

perawat juga meningkat dan akhirnya membuat jumlah kunjungan pasienpun semakin banyak.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

Sebagian besar komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi baik.

Sebagian besar Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado

##### Saran

Diharapkan dapat digunakan sebagai sumber pustaka dan wacana bagi pembaca yang berada di perpustakaan dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, (2012). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo. vol 2. no 1. Januari 2012 Diakses dari In <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/507/556>. (Minggu 20-Mei-2019 : 14: 00 WITA).

Nasir, M, (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jogja. Journal Ilmiah. journal.Universitas Muhammadiyah Jogja. Vol.9 No. 4. Diakses dari <https://ejournal.stikespku.ac.id> (Minggu 20 – Mei - 2019 : 20:29 WITA )

- Nasir, Abdul. (2009). Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Nilaika, N. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta. Jurnal ilmiah. Universitas Sebelas Maret. Volume. 5. No. 1. 1 Juli 2012. Diakses dari <http://digilib.uns.ac.id> (Minggu 20-Agustus-2019 WITA)
- Nursalam. (2008). Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: VV. Sagung Seto
- Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2, ECG, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.