

## Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado

Wa Seti Lahaja<sup>1</sup>, Minar Hutauruk<sup>2</sup>, Irama M. Yahya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKES Muhammadiyah Manado

Jl. Sasuit Tubun No. 9 (Istiqlal), Manado, Sulawesi Utara 95121, Indonesia

Korespondensi penulis: [wasetilahaja1234@gmail.com](mailto:wasetilahaja1234@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 ( $= 0.05$ ).*

*The results showed a significant relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction with the Continuity Correction test results obtained  $p$  value = 0.002 < value ( $= 0.05$ ). 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.

Metode Penelitian : 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 ( $= 0,05$ ).

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.

## **PENDAHULUAN**

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 ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Kementerian 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 memenuhi 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 kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan 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 bahwa 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 Robert 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”.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Apakah ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado

## **TUJUAN PENELITIAN**

Diketahui Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Analitik yang bersifat Cross Sectional yaitu penelitian yang menekan waktu pengukuran atau observasi data variabel indenpenden dan dependen hanya satu kali, pada saat itu. Bertujuan untuk memperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena (variabel dependen) dengan (variabel indenpenden) (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. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dalam penelitian ini tekankan pada Informed consent, Confideantility, Anonimity.

## **HASIL dan PEMBAHASAN**

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

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persen (%)
Laki – laki	47	49.5
Perempuan	48	50.5
Total	95	100.0

*Sumber : Data Primer 2019*

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.

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

Umur	Frekuensi (f)	Persen %
Remaja akhir 17-25	10	10.5
Dewasa Awal 26-35	31	32.6
Dewasa Akhir 36-45	21	22.1
Lansia Awal 46-55	19	20.0
Lansia Akhir 56-65	10	10.5
Manula 65 keatas	4	4.2
Total	95	100.0

Sumber : data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat umur ressponden pada penelitian yaitu kategori remaja akhir berjumlah 10 orang (10,5%), dewasa awal berjumlah 31 orang (32,6%), dewasa akhir berjumlah 21 orang (22,1%), lansia awal berjumlah 19 orang (20,0%), lansia akhir berjumlah 10 orang (10,5%), dan manula berjumlah 4 orang (4.2%). Hal ini dapat di maknai bahwa umur responden lebih dominan pada kategori dewasa awal yang berjumlah 31 orang (32,6%).

Tabel. 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

Sumber : Data Primer 2019

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%).

Tabel. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. 2019 (n = 94)

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

Sumber : Data Primer 2019

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%).

#### **Analisa Univariat**

Tabel. 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%).

a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

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

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

Sumber : Data Primer 2019

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%).

**1. Analisa Bivariat**

Untuk melihat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan maka diproses data dengan menggunakan uji chi-square. Untuk lebih jelasnya sebagaimana uraian dibawah ini :

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

komunikasi terapeutik	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						p value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Kurang Baik	17	17,9	13	13,7%	30	32,6	0,002
Baik	14	14,7	51	53,7%	65	68,4	
Total	31	32,6	64	67,4%	95	100%	

Sumber : uji statistic chisquare < 0,005

Berdasarkan tabel 5.7 di atas di dapatkan jumlah komunikasi terapeutik parawat yang kurang baik yaitu 17 orang dengan presentasi 17,9% dan yang berkomunikasi terapeutik dengan baik berjumlah 13 orang dengan presentasi 13,7%, jumlah kepuasaan 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 Ho ditolak yang menunjukkan ada Hubungan

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

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 di dukung 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 ( $p = 0,002 < \text{nilai} < 0,05$ ). 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.

## **KESIMPULAN**

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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Mulyadi., Lolong, J. (2015). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD DR.H Chasan Boesoerie Ternate, Vol 3, no 2. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id> (Minggu 20- Mei 2019 : 10:13 WITA)
- Bayangkara, Nyoto. (2013). Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI. Media Kesehatan. Diakses dari In [http://nyoto-bhayangkara.blogs.pot.com/2012/09/hubunganantara-ra-komunikasi-terapeutik\\_1.html](http://nyoto-bhayangkara.blogs.pot.com/2012/09/hubunganantara-ra-komunikasi-terapeutik_1.html).(Senin 21 - Mei - 2019 : 20:18 WITA)
- Damaiyanti, Mukhrifah. (2010). Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Darmawan I. 2014 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Jurnal Volume. 5. No. 1. 1 Juli 2014.
- Hidayat, A. Aziz Alimul.2009.Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data.Jakarta: Salemba Medika.
- Kuntoro, Agus. (2010). Buku Ajar Manajemen Keperawatan.Yogyakarta: Nuha Medika.
- Mahmud Machfoedz. (2009). Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik). Yogyakarta: Ganbika.
- 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
- Nurhasanah, Nunung.2009.Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan.Jakarta: TIM.
- Notoatmojo, S.2012.Metodologi Penelitian Kesehatan.Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2, ECG, Jakarta.
- Sugiyono.2012.Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.Bandung: ALFABETA.
- Sajidin, Muhammad.2009.Aplikasi Komunikasi Dalam Keperawatan.Jakarta: Salemba Medika
- Wulan, Kencana & M. Hastuti.2011.Pengantar Etika Keperawatan Panduan Lengkap Menjadi Perawat Profesional Berwawasan Etis.Jakarta: Prestasi Pustakakarya.