

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Liun Kendage Tahuna

Lydia Makadolang, Samuel S. Kumajas, Frida Mendur

Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Liun Kendage Kabupaten Sangihe. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan metode deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang dirawat di RSUD Liun Kendage Tahuna sebanyak 34 responden, yang ditentukan dengan menggunakan total populasi sehingga sampel pada penelitian ini yaitu 34 responden. Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik *chi square* dengan tingkat kemaknaan (α): 0,05. Hasil penelitian ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan diperoleh hasil nilai ($\rho = 0,000$).

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

Abstract

Communication is a process of information, ideas and feelings. Satisfaction can be interpreted as a feeling of satisfaction, a sense of pleasure and a person's relief from consuming a product or service for a service. The purpose of this study was to determine the relationship of therapeutic communication with patient satisfaction at RSUD Liun Kendage Sangihe District. The type of research used is observational research with descriptive analytic method using cross sectional approach. The population in this study were all patients treated in RSUD Liun Kendage Tahuna as many as 34 respondents, determined by using the total population so that the sample in this study were 34 respondents. Data were analyzed by using chi square statistic test with significance level (α): 0,05. The result of the research is therapeutic communication relationship with patient satisfaction level with result ($\rho = 0,000$).

Keywords: Therapeutik Communication, Patients Satisfaction.

Pendahuluan

Kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Undang-undang kesehatan RI thn 2009 pasal 1 ayat 1). Kesehatan merupakan hak setiap individu sekaligus investasi keberhasilan pembangunan bangsa di masa yang akan datang. Ini dapat kita lihat dalam berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui departemen kesehatan. Berbagai upaya kesehatan dilakukan untuk peningkatan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah adalah melalui pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif dan pelayanan kesehatan rehabilitatif serta pelayanan kesehatan tradisional (Mundaki, 2006).

Di Indonesia, sebagian besar penduduk mendapat jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Karena peran Rumah Sakit sangat besar pengaruhnya kepada masyarakat umum maka sangat penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan dari tiap Rumah Sakit yang ada. Pelayanan kesehatan (*health care services*) merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat diperlukan wewenang kesehatan yang berhubungan dengan 4 pendekatan kesehatan dan 15 penyelenggaraan kesehatan. Pendekatan kesehatan masa sekarang berorientasi pada hasil kongres kesehatan dunia, yang meliputi penyelenggaraan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan baik di Rumah Sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Karena keperawatan merupakan bagian

yang integral dari pelayanan kesehatan maka pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator untuk menilai mutu suatu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit sebagai institusi pemberi pelayanan harus mampu merespon tuntutan yang berkembang agar mampu bersaing dengan institusi pemberi pelayanan yang lain. Untuk memenuhi persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan misalnya dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan harganya lebih murah daripada para pesaingnya. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien (Supranto, 2011).

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan. Menjadi hal penting dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit mengenai perilaku perawat, ataupun kurangnya informasi yang diberikan oleh perawat terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien, ataupun sikap tidak komunikatif perawat pada saat memberikan pelayanan keperawatan, dan sikap kurang memperhatikan keluhan yang disampaikan pasien.

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan *Interpersonal*, yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien (terapeutik). Komunikasi terapeutik merupakan cara efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia dan bermanfaat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, sehingga komunikasi ini harus dikembangkan terus-menerus (Supranto, 2001). Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antara keduanya, interaksi tersebut harus dilakukan dengan tahapan-

tahapan baku interaksi terapeutik perawat klien, tahapan itu adalah tahap pre orientasi, tahap orientasi, tahap kerja dan terminasi (Keliat, 1992).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Ingerani, 2002).

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas Rumah Sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah Sakit merupakan bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan di jauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri Rumah Sakit .

Hakikat dasar dari rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya Rumah Sakit yang mampu

memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit . Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM Rumah Sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional.

Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah Rumah Sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar Rumah Sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industry pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya Rumah Sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh Rumah Sakit , baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan.

Rumah Sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional Rumah Sakit yang tinggi. Rumah Sakit melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa Rumah Sakit tersebut.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya

dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, psikolog dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain). Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas Rumah Sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan.

Rumah Sakit merupakan Pos terdepan dalam pelayanan Kesehatan pada masyarakat sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Dalam perawat memberikan pelayanan pasien, terkadang pengaruh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya mungkin akan membuat situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang

mereka miliki. Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien.

Perawat sebaiknya mempunyai standar dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, terutama jika karakteristik masing-masing serta pasien yang menjadi tanggung jawab di kelas perawatan yang diampunya semakin beragam, apakah ada perbedaan cara memberikan pelayanan dengan melihat karakteristik pasien yang berbeda. Semua tindakan pelayanan perawat dilakukan terus menerus demi untuk meningkatkan mutu layanan agar terjadi kepuasan pasien dan dimungkinkan akan membentuk loyalitas pasien.

Walaupun sudah banyak hal positif yang telah dicapai di bidang pendidikan keperawatan, tetapi gambaran pengelolaan layanan keperawatan belum memuaskan. Layanan keperawatan masih sering mendapat keluhan dari masyarakat, terutama sikap perawat dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Liunkendage Tahuna Kabupaten Sangihe terhadap 26 pasien yang dirawat didapatkan keluhan 16 pasien mengatakan puas dan 10 pasien mengatakan kurang puas dikarenakan adanya perawat yang kurang sabar, kurang senyum dan berbicara kasar. Selain itu, dari 12 kritik yang disampaikan melalui kotak saran didapatkan 12 keluhan tentang pelayanan perawat. Apakah hal ini hanya merupakan persepsi pasien saja atau karena kurangnya pemahaman dan kesadaran perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menelitinya sehingga dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di

RSUD LiunKendage Tahuna Kabupaten Sangihe.

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah diketahuinya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Liunkendage Tahuna Kabupaten Sangihe.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *deskriptif analitik*, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian ini telah dilaksanakan di RSUD Liunkendage Tahuna Kabupaten Sangihe pada bulan Maret 2015. Populasi dalam penelitian ini jumlah pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap RSUD Liunkendage Tahuna yang berjumlah 34 orang dan sampel yang digunakan menggunakan total populasi. Instrumen adalah alat-alat bantu yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk melihat ada tidaknya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Lin Kendaghe menggunakan *Chi Square Test*.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Komunikasi Terapeutik

Distribusi frekuensi responden menurut komunikasi terapeutik perawat dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden menurut Komunikasi Terapeutik di RSUD Liun Kendaghe Tahun 2015.

Komunikasi Terapeutik	n	%
Kurang Baik	9	26,5
Baik	25	73,5
Total	34	100,0

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan komunikasi terapeutik baik berjumlah 25 responden (73,5%), sedangkan responden yang terapeutik kurang berjumlah 9 responden (26,5).

Menurut Purwanto (2009) komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, kegiatannya mempunyai tujuan untuk kesembuhan klien. Menurut Roger, 1961 dikutip Ingerani (2002) komunikasi terapeutik bukan merupakan apa yang dilakukan seseorang, tetapi bagaimana seseorang melakukan komunikasi itu dalam berhubungan dengan orang lain. Sedangkan, menurut Mundakir (2010) komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat-klien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Indrawati, 2012). Dalam pengertian lain dikatakan komunikasi terapeutik adalah proses yang digunakan oleh terapis memakai pendekatan yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan pada klien. Stuart G. W. (2008) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dan klien, dalam hubungan ini perawat dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki

pengalaman emosional klien. Northouse (2010) menyatakan komunikasi terapeutik adalah kemampuan dan keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis, dan belajar bagaimana berhubungan baik dengan orang lain

2. Gambaran Kepuasan Pasien

Dari Tabel 2 diatas menunjukan responden dengan tingkat kepuasan puas, yaitu berjumlah berjumlah 24 responden (70,6%), sedangkan responden dengan tingkat kepuasan “tidak puas” berjumlah 10 responden (29,4%).

Kepuasan pasien memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Junaidi (2012) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari

Distribusi frekuensi responden menurut kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden menurut Kepuasan Pasien di RSUD Liun Kendaghe Tahun 2015.

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	10	29,4
Puas	24	70,6
Total	34	100,0

harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan

3. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di RSUD Liun Kendaghe

Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah.

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa jika komunikasi terapeutik perawat kurang maka kepuasan pasien kurang sebanyak 23,5% atau 8 responden dan pasien yang merasa puas sebanyak 1 responden atau 2,9%. Sedangkan pada komunikasi terapeutik baik maka pasien yang merasa kurang puas sebanyak 2 responden atau 5,9% dan yang merasa puas sebanyak 23 responden atau 67,6 %. Berdasarkan data hasil uji statistik *Chi-square* ditunjukkan ada hubungan antara ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, dengan nilai kemaknaan (α) = 0,05 melalui pengujian didapatkan nilai signifikan (P) = 0,000 yang lebih kecil dari α = 0,05 dengan demikian maka dapat dikatakan H_a diterima dan H_o ditolak, maka ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di RSUD Liun Kendaghe Tahun 2015

		kepuasan pasien		Total	
		Tidak puas	Puas		
komunikasi terapeutik	kurang	Count	8	1	9
		% of Total	23.5%	2.9%	26.5%
	baik	Count	2	23	25
		% of Total	5.9%	67.6%	73.5%
Total		Count	10	24	34
		% of Total	29.4%	70.6%	100.0%

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan *Interpersonal*, yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien (terapeutik).

Komunikasi terapeutik merupakan cara efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia dan bermanfaat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga komunikasi ini harus dikembangkan terus-menerus (Purwanto 1994).

Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antara keduanya, interaksi tersebut harus dilakukan dengan tahapan-tahapan baku interaksi terapeutik perawat klien, tahapan itu adalah tahap pre orientasi, tahap orientasi, tahap kerja dan terminasi.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (dalam Mundakir, 2006).

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan kepada pasien bukan hanya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan, tetapi lebih dari itu yaitu membuat pasien merasa nyaman dengan proses perawatan yang dijalani, salah satunya berdampak baik pada kecemasan yang dialami pasien, sehingga ketika kecemasan dapat teratasi maka tentu saja kepuasan akan pelayanan pasien dapat terpenuhi.

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat (Anonim, 2011).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh

kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Komunikasi terapeutik perawat di RSUD Liunkendage Tahuna Kabupaten Sangihe sebagian responden merasa baik.
2. Kepuasan Pasien di RSUD Liunkendage Tahuna Kabupaten Sangihe sebagian responden merasa puas.
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Liunkendage Tahuna Kabupaten Sangihe.

Saran

Saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ialah:

1. Bagi Pemerintah diharapkan dapat membantu pihak-pihak tertentu lebih

memahami tentang hubungan antara perawat pasien yang terapeutik.

2. Bagi Perawat diharapkan menjadi masukan bagi setiap perawat dalam melakukan asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik terhadap pasien.
3. Bagi Institusi Pendidikan diharapkan dapat menjadi acuan bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi terapeutik terhadap pasien.

Daftar Pustaka

- Ingerani, dkk. 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta*. Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI, Jakarta.
- Keliat, B. A. 1992. *Hubungan Terapeutik Perawat-Klien*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Purwanto H. 1994. *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: BukuKedokteran EGC.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta.