



HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT KARTIKA CIBADAK SUKABUMI

Ginanjari DS¹, Kusmiron Eni², Haryanto MS³

Institut Kesehatan Rajawali, Bandung

dedenginanjari08@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik perawat mempunyai peranan penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien. Memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik perawat lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan yang telah diterapkan dan akan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak. Desain penelitian yang digunakan adalah *crosssectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 pasien. Pengambilan sampel menggunakan *purposiv sampling*. Instrumen yg digunakan kuesioner dengan skala likert. Analisa data univariat dan bivariat. Hasil penelitian sebanyak 28 pasien (57,1%) komunikasi terapeutik perawat baik pasien mengatakan puas, sebanyak 5 pasien (45,5%) komunikasi terapeutik perawat kurang pasien mengatakan tidak puas. Uji statistik menggunakan *Chi-Square Test* yang dilakukan dengan analisis Two-Sample Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai p *Value* = 1,000. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi dengan nilai p 1,000.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nurses' therapeutic communication has an important role in supporting the level of patient satisfaction. Having therapeutic communication skills for nurses makes it easier to establish trusting relationships with patients, so that they are more effective in achieving the nursing care goals that have been implemented and will provide professional satisfaction in nursing services. The aim of this research was to determine the relationship between therapeutic communication and the level of satisfaction of outpatients at the internal medicine clinic at Kartika Cibadak Hospital. The research design used was cross-sectional. The number of samples in this study was 96 patients. Sampling used purposive sampling. The instrument used was a questionnaire with a Likert scale. Univariate and bivariate data analysis. The results of the research were that 28 patients (57.1%) had good nurse therapeutic

communication, the patients said they were satisfied, 5 patients (45.5%) had poor nurse therapeutic communication, the patients said they were dissatisfied. Statistical tests using the Chi-Square Test carried out with Two-Sample Kolmogorov-Smirnov analysis obtained a p value = 1.000. The conclusion of this research is that there is no relationship between nurses' therapeutic communication and the level of satisfaction of outpatients in the internal medicine clinic at Kartika Cibadak Hospital, Sukabumi with a p value of 1,000.

Keywords: Therapeutic Communication, Nurses, Patient Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien secara fundamental dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan mereka. Ini sejalan dengan Teori Harapan-Diskonfirmasi, yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka terima (Carolina Navas,204). Dalam konteks perawatan kesehatan, memahami perawatan yang berpusat pada pasien sangat penting, karena menekankan pentingnya menangani kebutuhan dan harapan pasien individu (Shilpa Katira,204). Selain itu, Kesenjangan Kualitas Layanan menyoroti perlunya mengenali perbedaan antara kualitas layanan yang diharapkan dan yang dirasakan, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien (Nittaya Chemkomnerd,,2024).

Untuk mengukur kepuasan ini secara efektif, Survei Kepuasan Pasien digunakan, memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengumpulkan umpan balik tentang berbagai aspek perawatan (Amelia Santoso,,2024). Pada akhirnya, wawasan ini berkontribusi pada kerangka Metrik Kualitas Perawatan Kesehatan yang lebih luas, yang menggarisbawahi pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator utama kualitas perawatan (Nuraisyah Wulandari Panjaitan,2024).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas perawatan kesehatan dan secara signifikan dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, terutama dalam perawatan keperawatan. Perawat harus memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, termasuk mendengarkan dan empati aktif, untuk memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan (Rubina Naz,2024). Komunikasi perawat-pasien menumbuhkan kepercayaan dan pemahaman, yang penting untuk mengatasi masalah pasien dan meningkatkan kepuasan (Jazi Shaydied Alotaibi,2024).

Selanjutnya, mengadopsi pendekatan perawatan yang berpusat pada pasien, yang memprioritaskan nilai dan preferensi pasien, dapat mengarah pada hasil kesehatan yang lebih baik dan peningkatan kepuasan (Samir Lleshi,,2024). Namun, hambatan seperti perbedaan bahasa dan kesalahpahaman budaya dapat menghambat komunikasi yang efektif, menyoroti kebutuhan penyedia layanan kesehatan untuk mengatasi tantangan ini untuk memastikan pengalaman pasien yang positif (Tanzeel Ul Rahman, ,2024). Pada akhirnya, meningkatkan komunikasi dalam praktik keperawatan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan, akibatnya, reputasi lembaga

perawatan kesehatan (Malihah Ramadhani Rum, ,2024).

Komunikasi terapeutik adalah aspek penting dari keperawatan yang berfokus pada mendorong penyembuhan dan pemulihan melalui interaksi terencana dan profesional antara perawat dan pasien. Jenis komunikasi ini sangat penting untuk membangun kepercayaan dan membangun hubungan perawat-pasien yang positif, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien dan hasil kesehatan (Hendra Priyatnanto,,2024). Keterampilan komunikasi yang efektif, termasuk mendengarkan dan empati aktif, sangat penting dalam konteks ini, karena memungkinkan perawat untuk memahami kekhawatiran pasien dan memberikan dukungan emosional yang tepat (Fitrio Deviantony,2024). Selanjutnya, komunikasi terapeutik selaras dengan prinsip-prinsip perawatan yang berpusat pada pasien, yang menekankan menghormati kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan pengalaman perawatan kesehatan (M. Syaripudin,,2024). Dengan mengintegrasikan elemen-elemen ini, perawat dapat menciptakan lingkungan kolaboratif yang meningkatkan proses terapeutik dan mempromosikan hasil kesehatan yang lebih baik bagi pasien (Seung Hee Lee,,2024).

METODE

HASIL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	41,7
Perempuan	56	58,3

Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam RS Kartika Cibadak Kabupaten Sukabumi. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah komunikasi perawat dan variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Alat ukur komunikasi terapeutik perawat menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari tahapan-tahapan komunikasi terapeutik dengan menggunakan skala *likert*. Alat Ukur kepuasan pasien menggunakan kuesioner *Service Quality (SEVQUAL)* dengan menggunakan skala *likert*. Pupulasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poli penyakit dalam rumah sakit Kartika Cibadak dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data bersumber dari pasien itu sendiri. Analisis univariat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase dari variabel komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Usia		
≤ 20 Tahun	5	5,2
21-29 tahun	16	16,7
30-39 tahun	24	25
≥ 40 tahun	51	53,1
Pekerjaan		
Bekerja	32	33,3
Tidak Bekerja	64	66,7
Pendidikan		
SD	42	43,8
SMP	21	21,9
SMA	21	21,9
Perguruan Tinggi	12	12,5
Jumlah Kunjungan		
2-4 kali	16	16,7
5-9 kali	26	27,1
≥ 10 kali	54	56,2
Jaminan		
Umum	17	17,7
Asuransi	8	8,3
BPJS	71	74
Jumlah	96	100

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi

Komunikasi Terapeutik Perawat	Frekuensi	Presentase (%)
Komunikasi Terapeutik Baik	49	51
Komunikasi Terapeutik Cukup	36	37,5
Komunikasi Terapeutik Kurang	11	11,5
Jumlah	96	100

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	57	59,4
Tidak Puas	39	40,6
Jumlah	96	100

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi

	Kepuasan Pasien				P
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Komunikasi Terapeutik Baik	28	57,1	21	42,9	1,000
Komunikasi Terapeutik Cukup	23	63,9	13	36,1	
Komunikasi Terapeutik Kurang	6	54,5	5	45,5	
	57	59,4	39	40,6	

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa secara umum penilaian pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Kabupaten Sukabumi baik, itu artinya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Penilaian pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat baik, hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung dan menggunakan pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak menganggap komunikasi yang dilakukan sudah baik dan sesuai dengan tahapan-tahapan dalam komunikasi terapeutik. Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar tingkat Pendidikan pasien SD dengan jumlah 42 orang atau sebesar 43,8% yang artinya pasien tidak akan terlalu menuntut harus seperti apa komunikasi terapeutik perawat apakah sesuai tahapan-tahapan komunikasi terapeutik atau tidak, yang penting bisa segera mendapatkan pelayanan. Jaminan yang digunakan oleh pasien sebagian besar menggunakan BPJS dengan jumlah 71 orang atau sebesar 74% yang artinya pasien tidak akan terlalu menuntut terhadap baik atau tidaknya komunikasi yang dilakukan oleh perawat dan akan cenderung menerima asalkan segera mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi

terapeutik perawat sudah sesuai dengan tahapan-tahapan komunikasi terapeutik dan dinilai baik oleh pasien rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Kabupaten Sukabumi.

Berdasarkan table 4.3 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan di rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak. Itu berarti pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 64 responden (66,7%) dan sebagian kecil responden yang bekerja yaitu sebanyak 32 responden (33,3%). Responden yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Responden yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat kembali sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat di tempat tersebut. Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar kunjungan responden ≥ 10 kali dengan jumlah 54 orang atau sebesar 56,2%, ini artinya pasien terus kembali lagi berobat ke tempat yang sama karena pasien merasa kebutuhan, keinginan dan harapan dapat dipenuhi sehingga pasien

puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien yang loyal akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama, Nursalam (2015). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dinilai baik oleh pasien dibuktikan dengan sebagian besar pasien merasa puas dengan jumlah 57 orang atau sebesar 59,4% rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Kabupaten Sukabumi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan (lihat tabel 4.4) sebagian besar pasien mengungkapkan pada saat pelaksanaan komunikasi terapeutik baik maka pasien merasa puas, pada saat pelaksanaan komunikasi terapeutik cukup masih ada juga pasien yang merasa puas dengan pelayanan, bahkan pada saat pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kurang masih tetap ada pasien yang merasa puas dengan pelayanan. Dari hal ini bisa disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memang penting tetapi pada saat pelaksanaan di rawat jalan ini tidak terlalu diperhatikan oleh pasien. Hal ini bisa disebabkan karena pada saat rawat jalan interaksi antara perawat dan pasien yang cenderung singkat tidak seperti pada saat pasien di rawat inap. Selain itu, banyak hal juga yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien di rawat jalan selain dari segi komunikasi terapeutik perawat. Sesuai dengan Susatyo (2018) selain komunikasi juga ada hal lain yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya sikap, etika dan etiket, serta penampilan diri. Menurut Nursalam (2015), faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya pelayanan. Di rawat

jalan pelayanan yang cepat akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana pasien akan segera mendapat pelayanan yang mereka butuhkan tanpa memperhatikan komunikasi terapeutik perawatnya. Hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square Test* yang dilakukan dengan analisis Two-Sample Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai $p \text{ Value} = 1,000$ berarti terima H_0 jika $p \text{ Value} > 0,05$ yaitu tidak terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting dalam penelitian ini diantaranya yang pertama adalah sebagian besar pasien di rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi menjawab komunikasi terapeutik perawat baik dengan jumlah 49 orang atau sebesar 51%. Kedua sebagian besar pasien di rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi menjawab kepuasan pasien adalah puas dengan jumlah 57 orang atau sebesar 59,4%. Ketiga tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi dimana nilai $p \text{ value} 1,000 > 0,05$.

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kajian lebih lanjut bagi institusi dan profesi yang terkait di dalamnya, diantaranya yang pertama bagi Rumah Sakit Kartika Cibadak Sukabumi dalam

rangka meningkatkan kepuasan pasien yang maksimal sebagai wujud dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit maka pengembangan pengetahuan perawat melalui pendidikan dan pelatihan serta diikutsertakan dalam seminar tentang komunikasi terapeutik. ini perlu dilakukan karena meskipun pada penelitian ini sebagian komunikasi terapeutik baik dan pasien merasa puas tetapi masih jauh dari standar yang sudah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Yang kedua bagi Perawat penelitian ini menjadi referensi untuk menambah ilmu pengetahuan dan

mengetahui pentingnya penerapan komunikasi terapeutik yang baik sesuai dengan tahapan-tahapannya dalam pemberian asuhan keperawatan. Yang ketiga bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini digunakan sebagai sumber referensi dan bacaan untuk peneliti selanjutnya meskipun pada penelitian ini tidak terdapat hubungan, tetapi secara teori terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga perlu dikembangkan dan diuji kembali dirawat jalan dengan penguatan instrumen atau di kembangan kembali untuk dilakukan di ruang perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasir, Abdul Muhith, M. Sajidin, & W. Iqbal Mubarak. (2009). *Komunikasi dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Alotaibi, J. S. (2024). Hospital Patient Satisfaction With Nursing Care in Saudi Arabia. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.67840>
- Chemkomnerd, N., Pannakkong, W., Huynh, V., & Tanantong, T. (2024). *Evaluating Patient Satisfaction Through Validated Predictive Classification Models*. 337–342. <https://doi.org/10.1109/iiia-aa63651.2024.00069>
- Damaiyanti, M. (2010). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Bandung: Revika Aritama.
- Deviantony, F., Kurniyawan, E. H., Yulfansha, A. M., Salasabila, A. N., Zalsabilla, A. R., Dewi, E. I., & Fitria, Y. (2024). The Effect Of Therapeutic Communication On The Anxiety Level Of The Elderly. *International Health Sciences Journal*, *2*(1), 1–12. <https://doi.org/10.61777/ihsj.v2i1.46>
- Fahriyanti, I. (2014). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap BLUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Keperawatan*.
- Hajriani. (2014). Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar. *Jurnal Keperawatan*.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Katira, S., Samuel, R., Tiwari, S., Pai, D., & Agrawal, S. (2024). *Patient Satisfaction with the Service Quality Dimensions In Multi-Speciality Private Hospitals in*

- Indore City MP, India.
<https://doi.org/10.58777/mbs.v2i1.252>
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Lee, S. H., & Yoo, H. J. (2024). Therapeutic communication using mirroring interventions in nursing education: A mixed methods study. *Asian Nursing Research*.
<https://doi.org/10.1016/j.anr.2024.09.012>
- Lleshi, S., & Mustafa, B. (2024). Patient satisfaction with nursing care and information received from nurses. *Multidisciplinary Science Journal*, 7(1), 2025036.
<https://doi.org/10.31893/multiscience.2025036>
- Navas, C. (2024). The Role of Patient-Reported Outcomes to Measure Treatment Satisfaction in Drug Development. *The Patient: Patient-Centered Outcomes Research*.
<https://doi.org/10.1007/s40271-024-00702-w>
- Naz, R., & Naz, S. (2024). Evaluation of nurse-patient communication and its impact on patient satisfaction. *Biological & Clinical Sciences Research Journal*, 2024(1), 936.
<https://doi.org/10.54112/bcsrj.v2024i1.936>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Panjaitan, N. W., Hasibuan, I. D., Purba, A. Z. P., Siregar, A. R. R., & Hasibuan, F. N. U. (2024). Description of Patient Satisfaction with the Performance of Health Workers at the Puskesmas Pancur Batu Sub-District. *Promotor*.
<https://doi.org/10.32832/pro.v7i2.580>
- Priyatnanto, H., & Anggreini, Y. D. (2024). Peningkatan Keterampilan Komunikasi Terapeutik pada Perawat melalui

- Video Pembelajaran Komunikasi Terapeutik. *Manuju*, 6(11), 4750–4759.
<https://doi.org/10.33024/mnj.v6i11.17783>
- Rahman, T., Kousar, M., Batool, S., Iqbal, K., & Rahim, Y. (2024). *Influence of nurses' interpersonal communication on the quality of care in the hospital of lahore, pakistan*.
<https://doi.org/10.53555/jptcp.v31i4.5301>
- Rum, M. R., & Nursanty, O. E. (2024). Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care in the Outpatient Department of the Hospital. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia: Indonesian Nursing Scientific Journal (e-Journal)*, 14(02), 49–55.
<https://doi.org/10.33221/jiiki.v14i02.3386>
- Santoso, A., Saputra, R., Oktisari, P., & Bernarto, I. (2024). The Influence of Perceived Service Quality Dimensions on Patients Satisfaction. *Journal La Sociale*, 5(4), 1044–1056.
<https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i4.1234>
- SITI, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*.
- Syaripudin, M., & Mulyadi, A. (2024). *Komunikasi terapeutik sebagai sarana efektif bagi tindakan keperawatan yang optimal*.
<https://doi.org/10.29313/hikmah.v4i2.5309>
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*.