

## The Relationship Between Application of Therapeutic Communication and The Quality of Nursing Services at The Pratama Restu Pirnawat Clinic, Way Panji Lampung Selatan District in 2022

Valencia Clara Christyana<sup>1</sup>, Rotua Surianny Simamora<sup>2</sup>, Lisna Agustina<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> STIKes Medistra Indonesia, Bekasi, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 5 July 2022

Revised: 8 August 2022

Accepted: 10 August 2022

### KEYWORD

penerapan komunikasi terapeutik, kualitas pelayanan perawat, peran perawat

Nama: Valencia Clara Christyana

E-mail:

### CORRESPONDING AUTHOR

No. Tlp : +62858326891

DOI: 10.62354/therapy.v1i1.12

© 2022 Valencia Clara Christyana

### ABSTRACT

Nursing communication is the basis and key for a nurse in carrying out nursing care. Communication carried out by nurses serves to listen to patient complaints and can explain the planned nursing action procedures. Nurses are required to be able to communicate well with patients. If it is not applied, it will interfere with the therapeutic relationship which will have an impact on the quality of nurse service quality. Research objective to find out the relationship between the application of therapeutic communication with the quality of nurse services at the Pratama Restu Pirnawat Clinic, Way Panji Lampung Selatan District in 2022. Research the method used by researchers is quantitative. The design in this study used observational analytic using a cross sectional approach. Research result It was found that the p-value is  $(0.00) < (0.05)$ . This shows that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Based on the results of the study, there is a significant relationship between the application of therapeutic communication with the quality of nurse services at the Pratama Restu Pirnawat Clinic, Way Panji Lampung Selatan District in 2022.

## I. PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan dalam berkomunikasi yang dimiliki oleh perawat terampil sehingga dapat mempengaruhi pencapaian hasil kesehatan yang optimal. Perawat yang memiliki keterampilan dalam berkomunikasi secara terapeutik dapat membangun hubungan saling percaya dengan pasien dan memberikan kepuasan profesional terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan citra profesi keperawatan (Pannyiwi et al., 2021).

Komunikasi terapeutik memiliki tujuan, salah satunya yaitu membantu dalam mengambil tindakan yang efektif untuk klien atau pasien, memperbaiki pengalaman emosional klien dan mencapai tingkat kesembuhan yang diinginkan (Achmad, 2019).

Komunikasi terapeutik sangat penting untuk mendukung proses keperawatan, meliputi evaluasi diagnostic, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi (Putri & Ngasu, 2021). Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh perawat dan tenaga kesehatan dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien serta membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi yang ditunjukkan dengan sikap hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan rasa saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas (Hidayatullah, 2020).

Dalam proses komunikasi antara perawat dengan pasien tidak luput dari hambatan, ada beberapa hambatan komunikasi yang dirasakan oleh perawat diantaranya pasien yang sulit mengerti, keluarga kritis, sosial budaya, pendidikan, ketidaktahuan, dan pasien yang kurang kooperatif. Untuk itu, perawat melakukan beberapa upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi dengan pasien di mana upaya tersebut perawat lakukan agar komunikasi dengan pasien dan keluarga berjalan efektif, diantaranya perawat menggunakan bahasa yang dimengerti bersama dengan keluarga pasien, melakukan pendekatan secara personal, menggunakan media (alat) dan melihat hasil observasi (Neli et al., 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting karena pelayanan kesehatan menjamin adanya asuhan keperawatan. Pelayanan kesehatan tidak hanya tentang perawatan yang ditunjukkan kepada pasien, tetapi juga individu, keluarga dan masyarakat, baik yang sehat maupun sakit (Tarigan & Ginting, 2019). Perawat memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mengambil tindakan keperawatan yang diperlukan untuk pemulihan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang salah satunya dapat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi perawat dan pasien (Aprianti et al., 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari kepuasan pasien, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Indikator penting yang mempengaruhi pasien dalam kualitas pelayanan perawat yaitu, seperti bersedia mendengarkan keluhan pasien, mengenal pasien dengan baik, menjadi pendengar yang baik dan mampu memecahkan atau mengingat masalah pasien. Pasien lebih menyukai perawat yang menyenangkan, memiliki keterampilan serta mempunyai pertimbangan yang tidak hanya untuk perawatan fisik tetapi juga untuk keperibadian pasien, maka semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik dilakukan pasien akan merasakan kenyamanan dan dihargai sehingga menimbulkan rasa puas pada pasien (Shindyta Tiara Zulvi, 2021).

Penelitian dari Rahayu et al., (2022), bahwa meningkatkan kepercayaan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula terhadap pasien. Sehingga diharapkan

dapat memberikan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan hasil yang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Putri & Ngasu, (2021), bahwa komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, jika pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien dan diberikan dengan cara yang baik pada waktu mereka dirawat sesuai dengan sumber daya yang telah dimiliki, maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi dalam dirinya. Penelitian dari Wahdatin, et al. (2020) dan Aprianti et al., (2020) mengemukakan bahwa semakin baik pelayanan komunikasi terapeutik yang dilakukan kepada pasien, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sedangkan penelitian dari Soares et al, (2020) mengemukakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan baik berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan.

Menurut studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan hasil wawancara pada perawat di Klinik Pratama Restu Pirnawat didapatkan data awal pada tahun 2022 sampai bulan Maret terdapat 450 pasien, yang terdiri dari 340 perempuan dan 110 laki-laki dengan pasien rawat inap 100 dan pasien rawat jalan 350. Sementara, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara pada pasien yang pernah berobat di klinik, menunjukkan bahwa komunikasi perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan. Di Klinik Pratama Restu Pirnawat belum ada penelitian sebelumnya yang dilakukan mengenai penerapan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan perawat. Oleh karena itu peneliti berminat untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Perawat Di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan Tahun 2022”.

## II. METODE

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan bersifat analitik observasional dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Tempat penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way panji Lampung Selatan Tahun 2022. Waktu ini dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2022 sampai dengan selesai. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien yang berobat di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat pada bulan Juni Di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way panji Lampung Selatan dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 responden dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling* dimana Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* yaitu berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berupa angket dengan beberapa pernyataan. Analisa dalam penelitian ini dilakukan dengan cara univariat dan bivariat uji statistik yang digunakan dengan

uji *chi square*.

### III. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan tahun 2022 didapatkan hasil :

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan Tahun 2022**

No.	Umur (Tahun)	Jumlah ( $\Sigma$ )	Persentase (%)
1.	18-29 Tahun	70	64,2
2.	30-40 Tahun	39	35,8
Total		109	100

  

No.	Jenis Kelamin	Jumlah ( $\Sigma$ )	Persentase (%)
1.	Perempuan	59	54,1
2.	Laki-laki	50	45,9
Total		109	100

Sumber: Valencia Clara Christyana, Juli 2022

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berusia 18- 29 tahun berjumlah 70 orang (64,2%), dan pada jenis kelamin hasil yang didapatkan dan yang paling dominan yaitu perempuan 59 orang (54,1%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penerapan Komunikasi Terapeutik di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan Tahun 2022**

Tingkat	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang Baik	30	27,5
Baik	79	72,5
Total	109	100

Sumber: Valencia Clara Christyana, Juli 2022

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 109 responden (100%) dengan frekuensi penerapan komunikasi terapeutik terbanyak dengan kategori baik sebanyak 79 responden (72,5%).

**Tabel 3 Distribusi Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan**

Tingkat	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang Baik	39	35,8
Baik	70	64,2
Total	109	100

Sumber: Valencia Clara Christyana, Juli 2022

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 109 responden (100%),

dengan frekuensi kualitas pelayanan perawat terbanyak dengan kategori baik sebanyak 70 responden (64,2%).

**Tabel 4. Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan**

Kualitas Pelayanan Perawat							
Penerapan Komunikasi Terapeutik	Kurang Baik		Baik		Total		P Value
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	21	19,26	9	8,25	30	27,51	0,00
Baik	18	16,54	61	55,95	79	72,49	
Total	39	35,8	70	64,2	109	100	

Sumber: Valencia Clara Christyana, Juli 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 109 responden (100%), responden dengan penerapan komunikasi terapeutik dengan kategori kurang baik yang memiliki kualitas pelayanan perawat dengan kategori kurang baik sebanyak 21 responden (19,26%), responden dengan penerapan komunikasi terapeutik dengan kategori kurang baik yang memiliki kualitas pelayanan perawat dengan kategori baik sebanyak 18 responden (16,54%), responden dengan penerapan komunikasi terapeutik dengan kategori baik yang memiliki kualitas pelayanan perawat dengan kategori kurang baik sebanyak 9 responden (8,25%), responden dengan penerapan komunikasi terapeutik dengan kategori baik yang memiliki kualitas pelayanan perawat dengan kategori baik sebanyak 61 responden (55,95%).

#### IV. PEMBAHASAN

##### **Penerapan Komunikasi Terapeutik di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan Tahun 2022**

Didapatkan bahwa dari 109 responden (100%), dengan frekuensi penerapan komunikasi terapeutik terbanyak dengan kategori baik sebanyak 79 responden (72,5%), artinya mayoritas pemahaman perawat mengenai penerapan komunikasi terapeutik sudah dilakukan dengan baik.

Berdasarkan data hasil penelitian responden menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik pada fase orientasi berada dalam kategori baik, yang ditunjukkan melalui kinerja perawat yang mampu membina hubungan saling percaya, sikap penerimaan dan komunikasi terbuka yang dilakukan dengan memberikan salam terapeutik disertai mengulurkan tangan dan memperkenalkan diri kepada pasien dengan ekspresi wajah yang tersenyum.

Pada fase pra-interaksi perawat memiliki data pasien dengan baik, yang akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat rencana interaksi serta mampu membuat rencana pertemuan dengan baik yang akan diimplementasikan kepada pasien. Dalam fase kerja komunikasi terapeutik dilakukan dengan cukup baik, bahwa perawat mampu mengeksplorasi perasaan dan perilaku pasien dengan baik. Tahap ini berkaitan dengan pelaksanaan rencana asuhan yang telah

ditetapkan oleh perawat yang ditunjukkan dengan perhatian yang serius dan memperlihatkan rasa empati.

Selanjutnya pada fase terminasi, bahwa perawat mampu melakukan evaluasi obyektif dan subyektif dengan baik seperti mengakhiri komunikasi dengan cara yang baik dan mengucapkan kata terimakasih.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Risky Amelia Aprianti, 2020) bahwa sebagian besar sudah menerapkan komunikasi teraupetik dengan cukup baik, dengan menerapkan fase orientasi, prainteraksi, kerja dan terminasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik sangat penting dalam melakukan tindakan klinis keperawatan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut (Putri & Ngasu, 2021) perawat merupakan seorang yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam komunikasi dengan pasien.

Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan meningkatkan citra profesi keperawatan dan Rumah Sakit.

Oleh karena itu, sikap kurang peduli terhadap pasien maupun keluarganya mestinya dihilangkan agar tercipta kenyamanan dan saling percaya antar perawat dengan pasien, karena komunikasi itu juga yang menjadi pondasi perawat dalam menjalankan tugasnya di fasilitas pelayanan kesehatan, apabila semakin rendah penerapan komunikasi di suatu fasilitas kesehatan maka semakin buruk pula citra tempat tersebut di mata pasien dan masyarakat sekitar. Kerjasama manajemen yang baik di suatu fasilitas kesehatan adalah salahsatu kunci untuk bagaimana tercipta perawat-perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik.

### **Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik di Klinik Pratama Restu Pirnawat Kecamatan Way Panji, Lampung Tahun 2022**

Didapatkan bahwa dari 109 responden (100%), dengan frekuensi kualitas pelayanan perawat terbanyak dengan kategori baik sebanyak 70 responden (64,2%), artinya mayoritas perawat yang bekerja sudah memberikan kualitas pelayanan terbaiknya. Berdasarkan Uji Stastistik di atas diperoleh nilai *p Value* 0,00. Hal ini menunjukan *P-Value* (0,00) lebih kecil dari nilai *Alpha* (<0,05) yang berarti  $H_0$  ditolak, artinya terdapat Hubungan antara Penerapan Komunikasi Teraupetik Degan Kualitas Pelayanan Perawat Di Klinik Pratama Restu Pirnwat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan Tahun 2022.

Berdasarkan data hasil penelitian kualitas pelayanan dalam hal kehandalan berada dalam kategori baik dimana perawat mampu mendiagnosis, dapat

memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan mampu untuk dipercaya. Dalam hal daya tanggap dimana perawat mampu mendengarkan keluhan kesah pasien dan cepat dalam melakukan tindakan klinis. Jaminan dalam kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dimana perawat memiliki pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan. Dan empati berada dalam kategori baik dimana perawat dapat mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit/keluhan) sebelumnya dan menjadi pendengar yang baik. Serta tampilan fisik pelayanana atau keterwujudan cukup baik namun ada beberapa faktor yang kurang yaitu dalam hal peralatan medis yang terbatas dan ruangan yang kurang luas.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto dkk, (2019), bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan keperawatan masuk pada kategori baik dan hanya sebagian kecil dama kategori tidak baik. Dari data pendahuluan yang dilakukan diperoleh data bahwa masih ada perawat yang tidak menerapkan perilaku caring dan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga pasien merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan perawat kurang maksimal dalam memberikan pelayanannya seperti kurang empati, perhatian, dan melakukan komunikasi interpersonal.

Sesuai dengan teori (Priyanto, 2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan- keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

### **Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji, Lampung Tahun 2022**

Berdasarkan analisa statistik terdapat Hubungan Antara Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji Lampung Selatan Tahun 2022. Hal ini ditunjukkan bahwa data dari responden mayoritas dengan penerapan komunikasi terapeutik yang baik, maka responden merasa nyaman dan dihargai sehingga menimbulkan rasa puas kepada responden dengan demikian mutu kualitas pelayanan perawat yang diberikan akan semakin baik dan terpenuhi. Mengingat komunikasi terapeutik sangat penting dalam melakukan asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini tentunya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rusnoto dkk, 2019) yang menunjukkan nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$

ditolak dan dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan komunikasi terapeutik dan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan akan merasakan kepuasan sehingga mutu kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik.

Dalam teori Muninjaya (2004), mengatakan bahwa komunikasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yang mana komunikasi merupakan suatu informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan yang didapatkan dari pasien dengan cepat oleh penerima penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, dalam hal ini komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penyampaian nasehat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan.

Berdasarkan analisa peneliti penerapan komunikasi terapeutik sangat penting dalam melakukan tindakan klinis keperawatan. Komunikasi terapeutik yang sudah dilakukan secara efektif maka dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dimiliki pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang salah satunya dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi perawat dan pasien. Komunikasi efektif seorang perawat ditekankan pada kerjasama dengan pasien. Salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit yaitu pasien sering tidak puas dengan kualitas komunikasi dan pelayanan informasi yang diterima dari tenaga kesehatan.

Komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan maka akan semakin baik mutu kualitas pelayanan perawat yang diberikan. Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perawat yang berkomunikasi dengan sikap kurang baik dan cara berkomunikasi tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien sehingga kualitas pelayanan perawat yang diberikan akan buruk.

## **V. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa karakteristik responden di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji menunjukkan mayoritas berusia 18-29 tahun dan jenis kelamin yang paling dominan yaitu perempuan. Penerapan Komunikasi Terapeutik di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji, Lampung Tahun 2022, mayoritas dengan kategori baik. Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji, Lampung Tahun 2022, mayoritas dalam kategori baik. Dan adanya hubungan antara “Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Restu Pirawat Kecamatan Way Panji, Lampung Tahun 2022”.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- Aprianti, R. A., Pramana, Y., & . M. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rst Tk. li Kartika Husada. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2). <https://doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44782>
- Haloho, H., & Kurniasari, N. (2020). Komunikasi Terapeutik Dalam Proses Pemulihan Therapeutic Communication of Psychologists and Social Workers in the Recovery Process. *Dakwah Dan Komunikasi*, 11(1), 117–134.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Neli, A., Purwanti, H., & Ditha, P. (2020). Hambatan Komunikasi Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD dr. Slamet Garut. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 153 - 161, 8(2), 153–161.  
<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/view/13488>
- Pannyiwi, R., Nurhaedah, N., Hariati, A., & Rahmat, R. A. (2021). Persepsi Klien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Ditinjau dari Latar Belakang Pendidikan Perawat. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 2(1), 25–31. <https://doi.org/10.36590/kepo.v2i1.146>
- Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Literature Review : Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(2), 157–164. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i2.1660>
- Safitri Puji Rahayu, N., & Surwanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran*, 2(1), 56–61.
- Setianingsih, A., & Ai Susi Susanti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Shindyta Tiara Zulvi, R. A. (2021). Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Kepuasan Pasien : Pendekatan Systematic Review. 6.
- Soares, A., & Kusnanto, N. D. K. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapi Terhadap Model Refleksi Struktural Terhadap Kepuasan Orang Tua Terhadap

Kepuasan Pasien. *NurseLine JOurnal*, 5(2), 9.

- Sriwahyuni Mukhtar. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. 91–102.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Iliah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Wahdatin, A., Puspita, D. W., & Abdurrouf, M. (2020). Implementasi Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Ners*, 14(3), 378. <https://doi.org/10.20473/jn.v14i3.17219>