



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN  
PASIEN : PENDEKATAN *SYSTEMATIC REVIEW***

**ARTIKEL**

**Oleh :**

**SHINDYTA TIARA ZULVI**

**010117A097**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Artikel berjudul :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN : PENDEKATAN *SYSTEMATIC REVIEW***

Oleh :

Shindyta Tiara Zulvi

NIM. 010117A097

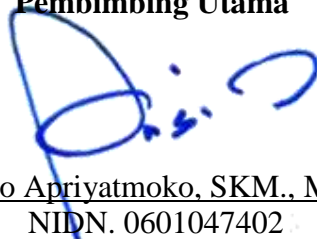
**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah di setujui dan disahkan oleh Pembimbing Utama Skripsi  
Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 16 Februari 2021

**Pembimbing Utama**



Raharjo Apriyatmoko, SKM., M.Kes

NIDN. 0601047402

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN : PENDEKATAN *SYSTEMATIC REVIEW*

## The Relationship of Nurse Therapeutic Communication with Patient Satisfaction : A Systematic Review Approach

Shindyta Tiara Zulvi,<sup>(1)</sup> Raharjo Apriatmoko<sup>(2)</sup>  
<sup>(1,2)</sup> Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan  
Universitas Ngudi Waluyo  
Email : [shindytatiara@gmail.com](mailto:shindytatiara@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam pelayanan keperawatan. Salah satu upaya untuk memberikan kepuasan pada pasien adalah dengan komunikasi terapeutik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

**Metode :** Desain penelitian ini *literature review* dengan *pendekatan systematic review*. Sumber data sekunder berupa artikel diambil dari *Google Scholar*, *DOAJ* dan *Researchgate*. Kriteria artikel yang di review yaitu rentang waktu penerbitan jurnal maksimal 5 tahun, berbahasa Indonesia atau Inggris, original artikel dan tersedia full teks. Artikel yang layak untuk *direview* sebanyak 8 artikel yaitu tujuh berbahasa Indonesia dan satu artikel berbahasa Inggris.

**Hasil :** Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit sebagian besar kategori baik, Kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit sebagian besar kategori puas. Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien

**Saran :** Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan kepada pasien sehingga kepuasan pasien tetap terjaga.

**Kata Kunci :** Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.

**Kepustakaan :** 32 (2010-2020)

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is an important indicator in nursing services. One of the efforts to provide satisfaction to patients is through therapeutic communication. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction.

**Methods:** The design of this study was *literature review* with a *systematic review* approach. The secondary data source in the form of articles was taken from *Google Scholar*, *DOAJ* and *Researchgate*. The criterion articles that are reviewed are the maximum journal publication time span of 5 years, in Indonesian or English, original articles and available full text. The articles that are eligible for review are 8 articles, namely seven in Indonesian and one in English.

**Results:** Most of the therapeutic communication carried out by nurses in the hospital was in good category. Patient satisfaction with services in the hospital was mostly satisfied. Therapeutic communication of nurses relationship with patient satisfaction

**Suggestion:** The hospital is expected to maintain the therapeutic communication of nurses to patients so that patient satisfaction is maintained.

**Keywords** : Therapeutic communication, patient satisfaction.

**Bibliography** : 32 (2010-2020)

## PENDAHULUAN

Keberhasilan rumah sakit sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Dimana tingkat kepuasan pasien dari kualitas pelayanan yang diberikan itu sangat perlu untuk ditekankan. Perawat merupakan salah satu ujung tombak dalam pemberian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Hal ini menjadi sebuah tuntutan peran dan fungsi perawat untuk memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Indikator kepuasan pasien diantaranya yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap pada sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi

kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Haryanti, 2014). Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Husna, 2018). Kepuasan pasien saat berobat dipengaruhi oleh faktor komunikasi (Nursalam, 2012).

Komunikasi terapeutik yang baik dan benar merupakan poin penting yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan khususnya perawat. Komunikasi dibutuhkan oleh perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan baik kepada pasien maupun keluarga. Kemampuan seperti ini penting dan harus ditumbuhkembangkan oleh perawat, sehingga menjadi suatu kebiasaan dalam setiap menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Komunikasi

terapeutik yang buruk adalah salah satu pendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti (Taylor, dkk 2013).

Namun berbeda dengan pendapat (Wensley, 2012), pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan. Komunikasi terapeutik sangat penting bagi perawat dalam melaksanakan tugas keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan.

Dalam penelitian sebelumnya oleh (Dora, Ayuni, dan Asmalinda, 2019) menyatakan sebagian responden atau pasien di RSUD Padang Pariaman tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat yaitu terdapat (43%) puas dan (57,7%) menyatakan tidak puas.

Sedangkan oleh (Fara, Jasmadi dan Fatmawati, 2019) mengkonfirmasi bahwa semakin baik komunikasi perawat, kepuasan rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa di Kota Banda Aceh juga semakin baik. Selanjutnya oleh (Transyah dan Toni, 2018) menunjukkan terdapat (64%) pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan (74%) perawat kurang

melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Jadi dari ketiga peneliti tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat. Ada juga yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien padahal dengan melaksanakan komunikasi terapeutik yang baik dan benar akan meningkatkan kepuasan pasien dan menjadikan kualitas rumah sakit atau pelayanan kesehatan itu semakin baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Rorie, Pondaag, & Hamel, 2014) menunjukkan bahwa dari 67 responden diperoleh hasil keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%).

Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kepuasan yang diperoleh oleh pasien dalam hal pelayanan keperawatan. Apabila perawat benar-benar menerapkan komunikasi terapeutik dalam setiap tindakan yang diberikan, maka diharapkan akan memberikan kepuasan pasien yang lebih optimal. Terdapatnya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan disebabkan karena semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik maka pasien merasa nyaman dan dihargai sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut.

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.

#### **METODE TINJAUAN ARTIKEL**

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *literature review* dengan pendekatan *systematic review*. Kata kunci yang digunakan yaitu “Komunikasi Terapeutik Perawat + Kepuasan Pasien or Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dan *Nurse Therapeutic Communication + Patient Satisfaction* or *Relationship between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction*”. Pencarian artikel menggunakan tiga database yaitu *Google Scholar*, *DOAJ* dan *Researchgate*. Pemilihan literatur ditentukan oleh kriteria inklusi yaitu diterbitkan antara tahun 2016 sampai 2020, berfokus pada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien, berasal dari 3 database dan berkaitan dengan variabel penelitian yaitu Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien, artikel tentang keperawatan atau kesehatan, tersaji full artikel, menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris dan terindeks dalam *SINTA*, *Google Scholar*, *DOAJ* dan *Researchgate*. Kriteria eksklusi dalam pencarian jurnal yaitu jurnal nasional dan internasional yang berasal dari 3 database, artikel berkaitan dengan variabel penelitian.

Jumlah artikel yang digunakan dalam penelitian tinjauan artikel yaitu 8 artikel (jurnal nasional dan jurnal internasional). Berdasarkan jurnal yang diperoleh dari database *Google scholar*, *DOAJ* dan *Researchgate* dengan memasukkan kata kunci “Komunikasi Terapeutik Perawat + Kepuasan Pasien and Hubungan Komunikasi Terapeutik

Perawat dengan Kepuasan Pasien dan *Nurse Therapeutic Communication + Patient Satisfaction* and *Relationship between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction*”, dari database *Google Scholar* dengan publikasi artikel antara tahun 2016-2020 didapatkan pada kata kunci Komunikasi Terapeutik Perawat + Kepuasan Pasien ada 463 artikel dan kata kunci Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien 545 artikel. Untuk atabase *DOAJ* didapatkan sebanyak 10 artikel dengan kata kunci *Nurse Therapeutic Communication + Patient Satisfaction* dan 5 artikel dengan kata kunci *Relationship between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction*. Pada datadabse *Researchgate* dengan kata kunci *Nurse Therapeutic Communication + Patient Satisfaction* terdapat 100 artikel dan kata kunci *Relationship between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction* terdapat 100 artikel. Hasil proses identifikasi diperoleh dari kesesuaian judul dan kata kunci artikel atau jurnal yang telah didapatkan sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditentukan tersebut, kemudin jurnal-jurnal tersebut dilakukan pengecekan indeks jurnal. Dari pengecekan indeks didapatkan 8 jurnal/artikel (7 jurnal nasional dan 1 jurnal internasional).

Tabel 1. Hasil *Literature Review* Berdasarkan Identitas Artikel

No Artikel	Judul Artikel	Nama Jurnal	Penerbit Jurnal	Indeks Jurnal	Volume Halaman	Tahun Terbit	Penulis Jurnal
1.	<i>Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien</i>	<i>Jurnal Kesehatan</i>	<i>Google scholar</i>	SINTA (S3), Garuda, Google Scholar	Vol.10 No.2 Hal: 101-105	2019	Mechi et,al
2.	<i>Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien</i>	<i>Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia</i>	DOAJ	SINTA (S3), Garuda	Vol.4, No.1, Hal: 30-34	2016	Misi et.al
3.	<i>Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien</i>	<i>Jurnal Endurance</i>	DOAJ	SINTA (S3), DOAJ, Garuda	Hal: 88-95	2018	Transyah, Toni
4.	<i>Apakah Komunikasi Terapeutik Perawat Berkaitan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan? Studi Pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh</i>	<i>Jurnal Psikologi Integratif</i>	<i>Google scholar</i>	SINTA (S3), Garuda	Vol.7, No.1, Hal: 51-60	2019	Sara, Jasmadi, Fatmawati
5.	<i>Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital</i>	<i>Jurnal Online Keperawatan Indonesia</i>	<i>Google scholar</i>	SINTA (S6), Garuda	Vol.2, No.1	2019	Yunida Turisna Simanjuntak
6.	<i>Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Prosedur Tindakan Invasif</i>	<i>PROFESI (Profesional Islam)Media Publikasi Penelitian</i>	<i>Google scholar</i>	Crossref, Google Scholar, DOAJ	Vol.16, No.2	2019	Wijayanti, et.al
7.	<i>The Implementation of Therapeutic Communications with Postoperative Patient Satisfaction in Islamic Hospital of Sultan Agung</i>	<i>Jurnal Ners</i>	DOAJ	DOAJ, Google Scholar	Vol.14, No.3	2019	Alif et.al
8.	<i>Quality of Nurse Patient Therapeutic Communication and Overall Patient Satisfaction during their Hospitalization Stay</i>	<i>International Journal of Medical Science and Public Health</i>	<i>Researchgate</i>	Researchgate	Vol. 6, VII, Issue 4	2017	Negi, et.al

Tabel 2 Sintesis Hasil Penelitian

No	Peneliti	Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien	Hubungan dari Kedua Variabel
1.	Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Yanti Asmalinda	Efektif (33,3%) Tidak Efektif (66,7%)	Puas (43,3%) Tidak Puas (56,7%)	Pv = 0,001
2.	Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana	Baik ( 49,1%) Cukup (28,1%) Kurang (22,8%)	Sangat Puas (19,3%) Puas (68,4%) Cukup Puas (12,3%)	Pv = 0,003
3.	Chichi Hafifa Transyah, Jerman Toni	Baik (42,9%) Tidak Baik (57,1%)	Puas (41,4%) Tidak Puas ( 58,6%)	Pv = 0,003
4.	Eva Mulia Sara, Jasmadi, Fatmawati	Uji Normalitas Sebaran Data Penelitian p = 0.346	Uji Normalitas Sebaran Data Penelitian p = 0.304	Uji hipotesis data penelitian Pv = 0,000
5.	Yunida Turisna Simanjuntak	Baik (92,2%) Tidak Baik (7,8%)	Puas (93,8%) Tidak Puas (6,2%)	Pv = 0,028
6.	Wijayanti, Nabhani, Shara Pratitys Damayanti	Baik ( 86,7%) Sedang (13,3%) Kurang Baik (0)	Puas (80%) Sedang (20%) Kurang Puas (0)	Pv = 0,001
7.	Alif Wahdatin, Dyah Wiji Puspita Sari dan Muh. Abdurrouf	Selalu (54,3%) Sering (44,1%) Tidak Pernah (1,6%)	Sangat Puas (52,8%) Puas (44,9% ) Tidak Puas (2,4%)	Pv = 0,000
8.	Sayedra Noor Ul Nisa, Muhammad Hussain, Muhammad Afzal, Syed Amir Gilani	-Perawat untuk memanggil dengan nama pasien : (1,3%) sangat tidak setuju, (12%) tidak setuju (10%) kurang tidak setuju, (23,3%) kurang setuju, (21,3%) setuju, (31,3%) sangat setuju -Perawat menjaga kontak mata dengan pasien : (4%) sangat tidak setuju, (6,7%) tidak setuju (10%) kurang tidak setuju (25,3%) kurang setuju, (26,7%) setuju,(27,3%) sangat setuju -Perawat rendah hati dan sopan selama, komunikasi: (2%) tidak setuju (14%) kurang tidak setuju (30%) kurang setuju, (30%) setuju, (23%) sangat setuju	-Perawat menyambut pasien masuk : (4,7%) kurang puas (40%) cukup puas (32,7%) puas (22,7%) sangat puas -Perawatan perawat untuk membantu mengurangi kecemasan pasien : (4%) kurang puas (18,7%) cukup puas (45,3%) puas (32%) sangat puas -Komunikasi perawat : (3,3%) kurang puas (25,3%) cukup puas (48%) puas (23,3%) sangat puas	Pv = -



## HASIL

Jurnal yang direview sebagian besar diterbitkan oleh *Google Scholar* (50,0%), lebih banyak dari pada yang diterbitkan oleh *DOAJ* (37,5%), dan *Researchgate* (10,0%). diterbitkan pada tahun 2019 (62,5%) lebih banyak dari pada yang diterbitkan tahun 2018 (12,5%), tahun 2017 (12,5%) dan tahun 2016 (12,5%). Metode penelitian dari artikel yang direview dalam penelitian ini berdasarkan desain sebagian besar *crosssectional* (75,0%) lebih banyak dari pada korelasional (12,5%) dan korelasi (12,5%). Populasi yang diteliti sebagian besar pasien rawat inap (87,5%), lebih banyak dari pada pasien rawat jalan (12,5%) dengan jumlah sampel dari artikel yang direview dalam penelitian ini kurang dari 100 orang (62,5%), lebih banyak dari pada yang lebih dari 100 orang (37,5%) serta sebagian besar menggunakan teknik sampling *purposive sampling* (50,0%), lebih banyak dari pada *accidental sampling* (25,0%), *total ampling* (12,5%) dan *simple random sampling* (12,5%). Berdasarkan analisis data sebagian besar menggunakan *chi square* (37,5,0%), *kendall'a tau* (12,5%), *pearson product moment* (25,0%) dan *spearman rank* (25,0%).

*Site study* artikel yang direview dalam penelitian ini berdasarkan negara tempat pelaksanaan penelitian sebagian besar dilakukan di Indonesia (87,5%), lebih banyak dari pada di Pakistan (12,5%). Berdasarkan provinsi tempat pelaksanaan penelitian yang paling banyak dilakukan di Sumatera Barat (25,0%) dan Jawa Tengah (50,0%), lebih banyak dari pada di DIY(12,5%), Aceh (12,5%), Sumatera Utara (12,5%) dan Punjabab (12,5%) serta kota tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di 8 Kota yang berbeda yaitu Padang Pariaman, Padang, Bantul, Medan,

Surakarta, Semarang, Banda Aceh dan Lahore.

Berdasarkan artikel yang direview diperoleh komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit kategori baik yaitu hasil penelitian dari (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016) (49,1%), (Simanjuntak, 2019) (92,2%) dan (Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti, 2019) (86,7%). Perawat di rumah sakit selalu melakukan komunikasi terapeutik (54,3%) yaitu hasil penelitian dari Wahdatin, Puspita, dan Abdurrouf (2020). Diperoleh pula komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit kategori tidak baik (7,8%) yaitu hasil penelitian dari (Transyah dan Toni, 2018). Perawat di rumah sakit tidak melakukan komunikasi terapeutik secara efektif (66,7%) yaitu hasil penelitian dari Dora, Ayuni dan Asmalinda (2019). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yang ditunjukkan dengan mereka yang selalu melakukannya terhadap pasien. Sebaliknya pasien yang tidak baik dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu mereka yang tidak efektif dalam memberikannya kepada pasien.

Berdasarkan artikel yang direview diperoleh kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit kategori puas yaitu hasil penelitian dari Siti, Zulpahiyana, dan Indrayana (2016) (68,4%), (Simanjuntak, 2019) (93,8%) dan (Wijayanti et al., 2019) (80%). Bahkan ada pasien yang menyatakan sangat puas (52,8%) yaitu hasil penelitian dari Wahdatin, Puspita, dan Abdurrouf (2020). Peneliti juga mendapatkan pasien yang menyatakan tidak puas atas pelayanan di rumah sakit sebagian kategori puas yaitu hasil penelitian dari (Dora, Ayuni dan

Asmalinda, 2019) (56,7%), (Simanjuntak, 2019) (58,6%) dan (Transyah & Toni, 2018) (6,2%), Wahdatin, Puspita, dan Abdurrouf (2020) (2,4%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan sebagian besar pasien menyatakan puas atas pelayanan dari rumah sakit, bahkan ada yang menyatakan sangat puas. Meskipun masih ada pula pasien yang menyatakan tidak puas.

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa semua peneliti menemukan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yaitu hasil penelitian dari (Siti et al., 2016), (Simanjuntak, 2019) dan Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019), (Wahdatin et al., 2020), Transyah dan Toni (2018) dan (Dora, Ayuni dan Asmalinda, 2019). Peneliti menemukan hubungan kategori lemah pada penelitian Transyah dan Toni, (2018) dengan nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,323 dan nilai  $p$  sebesar 0,000 ( $\alpha$ ).

## PEMBAHASAN

Hasil artikel *review* menunjukkan jurnal yang di *review* diterbitkan oleh *Google Scholar* (50,0%), DOAJ (37,5%), dan *Researchgate* (10,0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa jurnal yang *direview* sebagian besar diterbitkan oleh *Google Scholar*. *Google Scholar* adalah layanan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pencarian materi-materi pelajaran berupa teks dalam berbagai format publikasi mencakup jurnal-jurnal *online* dari publikasi ilmiah (Putri, 2020). *Directory of Open Access Journals* (DOAJ) adalah situs *web* yang mencantumkan daftar jurnal akses terbuka, berfokus pada peningkatan kualitas aplikasi yang diajukan yang disediakan melalui pencarian artikel atau jurnal (Dewilisnawati, 2018).

*ResearchGate* adalah situs web yang menyediakan pelbagai aplikasi web termasuk pencarian semantik, berbagi file, berbagi database publikasi, forum, diskusi metodologi, grup, dan berbagai aplikasi lainnya (Perkadosi, 2019).

Jurnal yang *direview* sebagian besar diterbitkan oleh *Google Scholar*. Database *Google Scholar* memiliki lebih banyak kelebihan, diantaranya hampir semua jurnal ilmiah yang *online* akan disajikan, lebih banyak banyak jurnal ilmiah baik yang tidak diakreditasi maupun yang terakreditasi, baik yang lokal, nasional maupun internasional. Jadi, pengguna lebih mudah dan lebih banyak memperoleh banyak informasi dari berbagai dokumen.

Hasil artikel *review* menunjukkan jurnal yang *direview* sebagian besar diterbitkan pada tahun 2019 (62,5%) lebih banyak dari pada yang diterbitkan tahun 2018 (12,5%), tahun 2017 (12,5%) dan tahun 2016 (12,5%). Hal tersebut dapat menunjukkan tahun 2019 lebih banyak peneliti yang meneliti terkait dengan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien dibandingkan tahun sebelumnya berdasarkan pencarian dengan menggunakan database *Google Scholar*, DOAJ dan *Researchgate*. Peningkatan tersebut menunjukkan semakin kompleksnya masalah yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien sehingga diperlukan penelitian yang berkesinambungan.

Hasil artikel *review* menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit sebagian kategori baik (49,1%) (92,2%) (86,7%) yaitu hasil penelitian dari (Siti et al., 2016), (Simanjuntak, 2019), Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019). Perawat di rumah sakit selalu melakukan komunikasi terapeutik

(54,3%) yaitu hasil penelitian dari (Wahdatin et al., 2020). Diperoleh pula komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit kategori tidak baik (7,8%) yaitu hasil penelitian dari Transyah dan Toni, (2018). Perawat di rumah sakit tidak melakukan komunikasi terapeutik secara efektif (66,7%) yaitu hasil penelitian dari (Dora, Ayuni dan Asmalinda, 2019). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yang ditunjukkan dengan mereka yang selalu melakukannya terhadap pasien. Sebaliknya pasien yang tidak baik dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu mereka yang tidak efektif dalam memberikannya kepada pasien.

Komunikasi terapeutik adalah suatu hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, dimana perawat berupaya agar pasien dapat mengatasi masalahnya sendiri maupun masalahnya dengan orang lain atau lingkungannya (Priyanto, 2012). Komunikasi terapeutik yang kurang baik ditunjukkan pada saat perawat masuk keruangan tidak tersenyum kepada pasien sebanyak (52,5%). Sebanyak (54,6%) pasien mengatakan perawat tidak pernah menyebutkan tujuan sebelum melakukan tindakan terlebih dahulu dan kuisioner sebanyak (53,9%) pasien mengatakan bahwa perawat tidak pernah mengingatkan untuk meminum obat (Transyah & Toni, 2018).

Beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik perawat pada pasien diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, pengalaman kerja, lingkungan, jumlah tenaga yang kurang dan lain-lain. Pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri

dan kehormatan yang dimilikinya, karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi bagi pasien (Kariyoso, 2014). Menurut penulis asih banyaknya terdapat perawat yang kurang dalam melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien, hal ini perlu segera diatasi karena akan berdampak terhadap kepuasan dan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit ini sehingga juga berdampak pada perpindahan pasien untuk berobat ke rumah sakit swasta lainnya. Kondisi ini dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan perawat tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik. Oleh sebab itu adanya pelatihan penyegaran tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap perawat yang bertugas di ruang. Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik diantaranya tingkat pendidikan pasien (Fatmawati dan Musliha, 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan rumah sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan pasien yang menilai pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang tidak baik mayoritas pendidikan SMA (34,0%) dibandingkan yang pendidikan tinggi seperti Diploma/S1 (15%) (Simanjuntak, 2019). Seseorang yang mempunyai pendidikan rendah atau sama dengan SMA tingkat pengetahuannya rendah sehingga mereka memiliki penilaian komunikasi terapeutik yang telah dilaksanakan perawat yaitu tidak maksimal. faktor lain yang mempengaruhi penilaian terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik diantaranya jenis kelamin pasien (Potter, & Perry, 2013).

Hasil penelitian RSUD Padang Pariaman menunjukkan sebagian besar responden menilai komunikasi

terapeutik yang dilaksanakan perawat kategori tidak efektif dimana mereka berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak (50,0%) (Dora et al., 2019). Dilihat dari jenis kelamin, pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Potter, & Perry, 2013). Berdasarkan karakteristik dari perawat, salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik adalah jenis kelamin perawat (Friedman, 2014).

Penelitian yang dilakukan di RSUD Surakarta menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sebagian besar kategori baik yaitu (86,7%) dimana sebagian besar perawat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak (53,3%), lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak (46,7%) (Wijayanti et al., 2019). Jenis kelamin mempengaruhi kemampuan komunikasi terapeutik perawat pria memiliki sifat agresif dan wanita memiliki sifat pengasuh. Menurutnya sebagian besar energi wanita dicurahkan untuk hamil, melahirkan dan menyusui, sehingga insting maternal ini menjadikan wanita memiliki kelebihan dalam merawat dan menjalin komunikasi yang baik dengan orang lain. Hal ini akan sangat mempengaruhi komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat wanita yang memiliki sifat mengasuh dan merawat dibandingkan dengan perawat pria (Friedman, 2014).

Hasil ini didukung penelitian yang dilakukan di RSUD Pariaman yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik ( $p= 0,021$ ) (Nofia, 2016).

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi yang menunjukkan jenis kelamin berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien, dengan  $p$  value sebesar  $0,012 < (\alpha)$  (Handayani & Armina, 2017).

Hasil artikel *review* menunjukkan kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit sebagian kategori puas yaitu hasil penelitian dari Siti, Zulpahiyana, dan Indrayana (2016) (68,4%), (Simanjuntak, 2019) (93,8%) dan Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019) (80%). Bahkan ada pasien yang menyatakan sangat puas (52,8%) yaitu hasil penelitian dari (Wahdatin et al., 2020). Peneliti juga mendapatkan pasien yang menyatakan tidak puas atas pelayanan di rumah sakit sebagian kategori puas yaitu hasil penelitian dari (Dora, Ayuni dan Asmalinda, 2019) (56,7%), (Simanjuntak, 2019) (58,6%) dan Transyah dan Toni (2018) (6,2%), (Wahdatin et al., 2020) (2,4%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan sebagian besar pasien menyatakan puas atas pelayanan dari rumah sakit, bahkan ada yang menyatakan sangat puas. Meskipun masih ada pula pasien yang menyatakan tidak puas.

Kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap (Priyanto, 2012). Hal ini dibuktikan dengan pengisian kuisisioner sebanyak (58,6%) pasien mengatakan tidak puas dengan sikap perawat (senyum, sopan, menyala, dll) selama di rawat di rumah sakit, kuisisioner sebanyak (57,1%) pasien

mengatakan pasien tidak merasa puas dengan keramahan perawat sebanyak (52,9%) pasien mengatakan tidak puas dengan perawat ketika memberikan jaminan kesehatan (Transyah & Toni, 2018).

Prinsip pelaksanaan komunikasi terapeutik adalah menjadikan pasien sebagai fokus yang utama dalam interaksi. Mengkaji kualitas intelektual untuk menentukan pemahaman, mempergunakan sikap membuka diri hanya tujuan terapeutik, menerapkan perilaku profesional dalam mengatur hubungan terapeutik, menghindari hubungan sosial dengan pasien, harus betul-betul menjaga kerahasiaan pasien, mengimplementasikan intervensi berdasarkan teori, mengobservasikan respon verbal pasien melalui pernyataan klarifikasi dan hindari perubahan subjek atau topik jika perubahan isi topik bukan sesuatu yang sangat menarik bagi pasien, memelihara hubungan atau interaksi yang tidak menilai, dan hindari membuat penilaian tentang tingkah laku dan memberi nasehat pasien dan memberi petunjuk pasien untuk menginterpretasikan kembali pengalamannya secara nasional (Priyanto, 2012). Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang adalah tingkat pendidikan.

Penelitian di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan menunjukkan pasien merasa puas mayoritas berpendidikan pendidikan SMA (34,0%) (Simanjuntak, 2019). Tingkat pendidikan 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 menilai pelayanan yang diberikan perawat khususnya dalam hal ini adalah komunikasi perawat (Potter & Perry, 2015). Faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik adalah jenis kelamin pasien (Fatmawati dan Musliha, 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Padang Pariaman dari 30 pasien yang dirawat di ruang non bedah, sebagian besar pasien (56,7%) menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita. Dalam suatu keluarga, seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu (Notoadmodjo, 2012).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat yang menunjukkan jenis kelamin pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan ( $p = 0,000$ ) (Ramdan, 2014). Penelitian di di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok menunjukkan ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien, dengan  $p$  value sebesar  $0,032 < 0,05$ . (Sihaloho & Herliana, 2017).

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa semua peneliti menemukan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien (100,0%) yaitu hasil

penelitian dari Siti, Zulpahiyana, dan Indrayana (2016), Simanjuntak (2019), Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019), Wahdatin, Puspita, dan Abdurrouf (2020), Transyah dan Toni (2018), (Dora, Ayuni dan Asmalinda, 2019) serta Transyah dan Toni, (2018). Peneliti menemukan hubungan kategori lemah pada penelitian Transyah dan Toni, (2018) dengan nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,323 dan nilai  $p$  sebesar 0,000 ( $\alpha$ ).

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 (Priyanto, 2012). Pelaksanaan komunikasi terapeutik mempengaruhi kepuasan pasien dimana jika perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien akan merasa puas begitu juga sebaliknya jika perawat tidak melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien tidak puas. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat juga harus diperbaiki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedarso Pontianan Kalimantan Barat, terdapat nilai  $p=0,0005$  yang berarti ( $p<0,05$ ) menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan perawat pada tahap orientasi dan kerja (Darmawan, 2019). Juga sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Islam Kendal. Menunjukkan hubungan linear positif

antara komunikasi terapeutik yang dilaksanakna oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien dengan hasil semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka pasien semakin puas (Nugroho & Aryati, 2009).

Penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya penelitian ini hanya melihat komunikasi terapeutik saja dan sampel penelitian hanya melibatkan pasien tanpa melihat perspektif perawat sebagai pemberi perawatan. Keterbatasan lainnya yaitu artikel yang direview hanya secara kuantitatif hanya diinterpretasikan dalam angka dan persentase yang kemudian dideskripsikan berdasarkan hasil yang diperoleh, sehingga tidak mampu melihat lebih luas dinamika psikologis yang terjadi dalam prosesnya. Pengumpulan artikel dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga data base sehingga artikel internasional yang direview belum dapat diekplorasi secara optimal.

## KESIMPULAN

Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit sebagian kategori baik yaitu hasil penelitian dari (Siti et al., 2016), (Simanjuntak, 2019), Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019). Perawat di rumah sakit selalu melakukan komunikasi terapeutik yaitu hasil penelitian dari (Wahdatin et al., 2020). Diperoleh pula komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di rumah sakit kategori tidak baik yaitu hasil penelitian dari Transyah dan Toni (2018). Perawat di rumah sakit tidak melakukan komunikasi terapeutik secara efektif yaitu hasil penelitian dari Dora, Ayuni dan Asmalinda (2019). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik

yang ditunjukkan dengan mereka yang selalu melakukannya terhadap pasien. Sebaliknya pasien yang tidak baik dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu mereka yang tidak efektif dalam memberikannya kepada pasien. Kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit sebagian kategori puas yaitu hasil penelitian dari (Siti et al., 2016), (Simanjuntak, 2019), Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019). Bahkan ada pasien yang menyatakan sangat puas yaitu hasil penelitian dari (Wahdatin et al., 2020). Peneliti juga mendapatkan pasien yang menyatakan tidak puas atas pelayanan di rumah sakit sebagian kategori puas yaitu hasil penelitian dari (Dora, Ayuni dan Asmalinda, 2019), (Simanjuntak, 2019), dan Transyah dan Toni, (2018) (Wahdatin et al., 2020). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan sebagian besar pasien menyatakan puas atas pelayanan dari rumah sakit, bahkan ada yang menyatakan sangat puas. Meskipun masih ada pula pasien yang menyatakan tidak puas. Hasil *literature review* menunjukkan bahwa semua peneliti menemukan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yaitu hasil penelitian dari (Siti et al., 2016), (Simanjuntak, 2019), Wijayanti, Nabhani, dan Damayanti (2019), (Wahdatin et al., 2020), Transyah dan Toni (2018), (Dora, Ayuni dan Asmalinda, 2019) serta Transyah dan Toni, (2018). Peneliti menemukan hubungan kategori lemah pada penelitian Transyah dan Toni (2018) dengan nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,323 dan nilai  $p$  sebesar 0,000 ( $\alpha$ ).

## SARAN

Sebaiknya perawat menambah keterampilan dalam komunikasi terapeutik diantaranya dengan aktif mengikuti seminar ataupun pelatihan

sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah sumber pencarian data/*database* sehingga artikel internasional dapat dieksplorasi secara maksimal, selain itu sebaiknya juga melengkapi dengan artikel dengan desain kualitatif sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, I. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD DR. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat. *Keperawatan Gawat Darurat*, 1(1), 1–16.
- Dewilisnawati. (2018). Apa itu DOAJ. Retrieved from timur.ilearning website: <https://timur.ilearning.me/2018/09/27/apa-itu-doaj/>
- Dora, Ayuni dan Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101–105.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Fara, Jasmadi dan Fatmawati, F. (2019). Apakah Komunikasi Terapeutik Perawat Berkaitan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan? Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Psikologi Integratif*, 7(1). <https://doi.org/10.14421/jpsi.v7i1.1631>

- Friedman. (2014). *Buku Ajar Keperawatan Keluarga* (5th ed.). Jakarta: EGC.
- Handayani, D., & Armina. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. *An-Nadaa*, 6(2), 1–11.
- Haryanti. (2014). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Husna. (2018). Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. *Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya.*, 5(1), 1–14.
- Kariyoso. (2014). *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*. Jakarta: EGC.
- Negi, S., Kaur, H., Singh, G., & Pugazhendi, S. (2017). Quality of nurse patient therapeutic communication and overall patient satisfaction during their hospitalization stay. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 6(4), 1. <https://doi.org/10.5455/ijmsph.2017.0211522112016>
- Nofia, V. R. (2016). Hubungan Pengetahuan dan Jenis Kelamin Perawat dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik kepada Pasien. *Jurnal Medika Sainika*, 7(2), 55–63.
- Nugroho, H. A., & Aryati, S. (2009). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 36–41.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Patricia A, Potter & Anne G. Perry, P. A. G. P. (2015). *Fundamental Keperawatan Buku 2 Edisi 7*. Jakarta: Salemba Medika.
- Perkadosi. (2019). Mengenal Lebih Dekat “ResearchGate.” Retrieved from perkadosi website: <http://perkadosi.web.id/2019/04/28/mengenal-lebih-dekat-researchgate/>
- Potter, P.A. & Perry, A. . (2013). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik Volume 1. (Edisi 4)*. Jakarta: EGC.
- Priyanto, A. (2012). *Komunikasi dan konseling aplikasi dalam sarana pelayanan kesehatan untuk perawat dan bidan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Putri, V. M. (2020). 5 Tips Manfaatkan Google Scholar, Banyak yang Belum Tahu! Retrieved from detik.net website: <https://inet.detik.com/tips-dan-trik/d-4606612/5-tips-manfaatkan-google-scholar-banyak-yang-belum-tahu>
- Ramdan, A. dan. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 5, 1(1), 56–66.
- Rorie, P., Pondaag, L., & Hamel, R. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina a Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 110968.



- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1), 110–123.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik. *Jurnal Endurance*, 3(120), 88–95.
- Wahdatin, A., Puspita, D. W., & Abdurrouf, M. (2020). The Implementation of Therapeutic Communications with Postoperative Patient Satisfaction in Islamic Hospital of Sultan Agung Semarang. *Jurnal Ners*, 14(3), 378. <https://doi.org/10.20473/jn.v14i3.17219>
- Wijayanti, ., Nabhani, ., & Damayanti, S. P. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien terhadap Prosedur Tindakan Invasif. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 16(2), 82. <https://doi.org/10.26576/profesi.324>