

Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di Rsud I.A Moeis Samarinda

May Mona^{1*}, Nunung Herlina²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Kontak Email: maymonaa1305@gmail.com

Diterima:01/08/19

Revisi:06/08/19

Diterbitkan: 31/08/20

Abstrak

Tujuan Study: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

Metode: Penelitian ini menggunakan *deskriptif korelasional* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Stratified Sampling* dengan jumlah 94 pasien geriatri dan pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis univariat dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan analisis *Chi-Square*.

Hasil: Hasil penelitian dari sebagian besar responden 56 orang (59,6%) menyatakan bahwa perawat telah berkomunikasi dengan baik 42 orang (75%) menyatakan puas dan 14 orang (25%) tidak puas sedangkan yang menyatakan bahwa perawat berkomunikasi buruk dari 38 orang (40,4%) yang menyatakan puas 15 orang (39,5%) dan 23 responden (60,5%) tidak puas. Hasil dari uji statistik menunjukkan *p-value* $0.001 < \alpha 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Manfaat: Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

Abstract

Purpose Of Study: This study aims to determine the relationship between therapeutic communication of nurses and geriatric patient satisfaction at I.A Moeis Hospital in Samarinda.

Methodology: This study used descriptive correlational by using a cross sectional approach, the sampling technique was carried out by stratified sampling with 94 geriatric patients and data collection used questionnaire sheets. Univariate analysis in this study used frequency and bivariate distribution used Chi-Square analysis.

Results: The results of this study found that most respondents 56 people (59,6%) stated that nurses had good communication were 42 people (75%) expressed satisfaction and 14 people (25%) were dissatisfied while those who stated that nurses communicate poorly from 38 people (40,4%) who stated they were satisfied were 15 people (39,5%) and 23 respondents (60,5%) were not satisfied. The results of the statistical tests show *p-value* $0.00 < \alpha 0.05$, which means that H_0 was rejected or there was a meaningful relationship.

Applications: There is a relationship between therapeutic communication of nurses and geriatric patient satisfaction at I.A Moeis Hospital in Samarinda.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Geriatri

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang sering dibutuhkan di kalangan masyarakat oleh karena itu pemerintah menuntut semua Rumah Sakit agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap semua pasien yang sedang membutuhkan layanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang sering menjadi sorotan adalah pelayanan perawat karena hal inilah yang menjadi strategi utama dalam pencapaian rasa kepuasan pasien (Depkes, 2013). Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kesehatan (Pohan, 2013). Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul saat produk atau jasa yang diterima telah mencapai harapan pasien, kepuasan yang dirasakan pasien bisa menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan yang perawat berikan kepada pasien dan kepuasan pasien bisa menjadi suatu modal dalam mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi serta mendapatkan pasien yang setia. Pasien yang setia pasti akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan ketika sedang membutuhkannya lagi bahkan telah dibuktikan bahwa pasien yang setia mampu mengajak orang-orang yang berada disekelilingnya untuk menggunakan pelayanan yang sama (Nursalam, 2016). Banyak sekali hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang sedang menggunakan pelayanan kesehatan usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karena menurut Milutinovic (2012) semakin berlanjutnya usia seseorang atau yang biasa disebut dengan lansia maka akan semakin memiliki rasa kepuasan yang rendah terhadap suatu hal karena lansia selalu ingin mendapatkan perhatian yang berlebih dan mengharapkan semua kebutuhannya terpenuhi dengan cepat. Lansia merupakan pasien yang berbeda dengan pasien usia produktif lainnya dikarenakan semakin bertambahnya usia seseorang akan menyebabkan banyak perubahan-perubahan pada kemampuan organ tubuhnya hal inilah yang sering menimbulkan berbagai macam masalah pada lansia yaitu gangguan komunikasi, gangguan pada pendengaran, gangguan pengelihatn serta penurunan metabolisme dari dalam tubuh (Azizah, 2011). Keadaan lansia yang mengalami perubahan inilah yang sering membuat lansia beranggapan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perawat kurang sesuai dengan harapan, menurut Priyanto (2012) komunikasi terapeutik perawat merupakan hal yang berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien lansia dalam proses penyembuhan

karena komunikasi terapeutik merupakan suatu alat yang digunakan perawat dalam menanggapi berbagai macam keluhan-keluhan yang diajukan pasien dan bagaimana keluhan akan cepat diterima dan dilaksanakan oleh perawat dalam proses penyembuhan. Dalam proses penyembuhan perawat harus membangun rasa saling percaya pada pasien karena komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila didasarkan atas hubungan saling percaya, pasien harus percaya bahwa perawat mampu mengatasi masalah dan keluhan-keluhan yang disampaikan pada perawat dan sebaliknya perawat harus bisa dipercaya dan diandalkan kemampuannya sehingga tidak akan timbul rasa keraguan, cemas dan pesimis pada pasien saat menjalani proses pelayanan (Nasir, 2011). Komunikasi terapeutik bisa menjadi tidak efektif jika terjadi kesalahan dalam mengartikan pesan yang diterimanya dimana hal ini terkadang disebabkan karena manusia memiliki keterbatasan tertentu dalam menerima informasi yang disampaikan hal inilah yang sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misalnya pasien sering mengeluh karena perawat tidak mengerti maksud dari pesan yang disampaikan oleh pasien (Wahyudi, 2009). Menurut Depkes RI (2005) yang telah mengumpulkan data dari beberapa Rumah Sakit dimana data yang didapatkan hasilnya masih banyak sekali pasien yang mengeluhkan mengenai komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat pada saat melakukan tindakan keperawatan dimana angka data yang diperoleh mencapai 67% pasien yang menyatakan keluhan tidak puas terhadap perawat. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan sendiri oleh peneliti pada tanggal 16 Mei 2018 di RSUD I.A Moeis Samarinda dengan mengambil sampel sebanyak 20 pasien lansia yang diambil secara acak pada 3 ruangan rawat inap didapatkan data sebagai berikut : Komunikasi terapeutik perawat 11 orang (55%) menyatakan bahwa mereka tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, sedangkan 9 orang (45%) menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti tertarik untuk mendalami penelitian karena untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda?. Penelitian ini bertujuan dari untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

2. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif korelasional untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda. Penelitian menggunakan pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien geriatri dengan cara membagikan kuesioner dan mengumpulkan data pada saat waktu yang bersamaan (point time approach) (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berusia 60 tahun keatas. Jumlah sampel pada penelitian ini 94 responden sampel di ambil menggunakan teknik Stratified Sampling dimana populasi dibagi strata-strata dan sampel akan diambil dengan cara dalam setiap strata baik secara simple sampling atau sistematis (Nursalam, 2011). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner demografi karakteristik yang digunakan untuk mengkaji karakteristik responden meliputi data demografi seperti umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Data diolah melalui tahapan : Editing, Coding, Processing, Cleaning, Tabulating dan dilanjutkan dengan analisa data yang terdiri dari analisa univariat dan bivariat yang menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\leq 0,05$.

2.1. Bagaimana Menulis Tabel

1. Analisa Univariat

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan usia di ruang rawat inap RSUD I.A Moeis Samarinda

Usia	Frekuensi	(%)
60-74 tahun	85	90,4
75-90 tahun	8	8,5
>91 tahun	1	1,1
Jumlah	94	100

Sumber : Data Primer 2019

Dari Table 1 didapatkan hasil bahwa mayoritas responden berada di dalam kelompok usia lanjut awal (60-74 tahun) sebanyak 85 orang (90,4%), responden usia lanjut menengah (75-90 tahun) sebanyak 8 orang (8,5%), responden usia lanjut akhir (>91 tahun) hanya 1 orang (1,1%).

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap RSUD I.A Moeis Samarinda

Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
Laki-Laki	50	53,2
Perempuan	44	46,8
Jumlah	94	100

Sumber : Data Primer 2019

Dari Table 2 didapatkan hasil bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (53,2%), sedangkan perempuan sebanyak 44 orang (46,8%).

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang rawat inap RSUD I.A Moeis Samarinda

Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
SD	18	19,1
SMP	35	37,2
SMA	33	35,1
D3	3	3,2
SARJANA	5	5,3
Jumlah	94	100

Sumber : Data Primer 2019

Dari [Table 3](#) didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang berpendidikan SMP sebanyak 35 orang (37,2%), pendidikan SMA sebanyak 33 orang (35,1%), pendidikan SD sebanyak 18 orang (19,1%), pendidikan Sarjana sebanyak 5 orang (5,3%), dan pendidikan D3 sebanyak 3 orang (3,2%).

Tabel 4 Analisis variabel komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap RSUD I.A Moeis Samarinda

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	(%)
Baik	56	59,6
Buruk	38	40,4
Jumlah	94	100

Sumber : Data Primer 2019

Dari [Table 4](#) didapatkan hasil bahwa sudah banyak responden yang menyatakan bahwa perawat berkomunikasi baik yaitu sebanyak 56 orang (59,6%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa perawat berkomunikasi buruk sebanyak 38 orang (40,4%).

Tabel 5 Analisis variabel kepuasan pasien geriatri di ruang rawat inap RSUD I.A Moeis Samarinda

Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
Puas	57	60,6
Tidak Puas	37	39,4
Jumlah	94	100

Sumber : Data Primer 2019

Dari [Table 5](#) didapatkan hasil bahwa banyak responden yang menyatakan puas yaitu 57 orang (60,6%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 37 orang (39,4%).

2. Analisis Bivariate

Tabel 6 Analisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di ruang rawat inap RSUD I.A Moeis

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	42	75	14	25	56	59,6	0.001 (1.892-11.182)	
Buruk	15	39,5	23	60,5	38	40,4		
Jumlah	57	60,6	37	39,4	94	100		

Sumber : Data Primer 2019

Dari [Table 6](#) didapatkan hasil analisis dari 56 responden (59,6%) mengatakan perawat memiliki komunikasi yang baik didapatkan bahwa 42 responden (75%) puas dan sisanya 14 responden (25%) tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, sedangkan dari 38 responden (40,4%) yang menyatakan komunikasi perawat buruk didapatkan bahwa 15 responden (39,5%) menyatakan puas hal ini bisa saja terjadi karena pelayanan di rumah sakit tidak hanya perawat namun ada tenaga kesehatan lainnya yang mendukung dan sisanya 23 responden (60,5%) tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh hasil 0,001 dengan artian *p-value* $0,001 < \alpha 0,05$, yang berarti H_0 diterima yaitu ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di

RSUD I.A Moeis Samarinda. Diperoleh pula nilai $OR=4,600$ yang berarti bahwa responden yang menyatakan perawat berkomunikasi terapeutik secara baik berpeluang 4,600 kali lebih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dibandingkan dengan perawat yang berkomunikasi terapeutik buruk.

3. HASIL DAN DISKUSI

Sesudah dilakukannya analisa data serta telah mendapatkan hasilnya, ada beberapa hal yang akan dibahas yaitu analisa univariat dan bivariat. Pada pembahasan ini akan menjelaskan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian serta akan dibandingkan dengan penelitian terkait dan teori, mendiskusikan hasil penelitian yang telah diuraikan, menjelaskan keterbatasan dari penelitian dan implikasi penelitian untuk keperawatan. Berikut adalah masing-masing dari pembahasan analisa univariat dan bivariat. Berdasarkan usia banyak dari responden yang berada didalam kelompok usia lanjut awal 60-74 tahun sebanyak 85 orang (90,4%), sehingga dapat dikatakan bahwa mayoritas responden berada dalam usia lanjut awal. Serta yang berusia lanjut menengah 75-90 tahun sebanyak 8 orang (8,5%) dan yang berusia lanjut akhir >91 tahun hanya 1 orang (1,1%). Dibandingkan dengan penelitian terkait hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan [Ningsih \(2015\)](#) yang menunjukkan sebagian besar responden berusia 41-65 tahun sebesar 44 orang (91,7%) usia tersebut masuk didalam kelompok usia produktif yang dapat berpotensi beresiko terjadinya perubahan fisiologis dan penurunan daya tahan tubuh, sehingga mayoritas kelompok umur terbanyak adalah usia lanjut awal. Hal ini sama dengan teori yang dikemukakan oleh [Miller \(2012\)](#) bahwa seseorang yang sedang mengalami proses penuaan secara alami akan mengalami berbagai macam perubahan-perubahan yang akan terjadi pada berbagai aspek yaitu aspek fisiologi, aspek psikologi, dan aspek sosial. Keadaan lansia yang mengalami berbagai macam perubahan dalam hidupnya hal inilah yang sering membuat lansia menganggap jika kualitas pelayanan yang di dapatkan dari perawat tidak sesuai dengan harapan yang didapatkan pada saat menjalani proses perawatan. Menurut penelitian [Milutinovic \(2012\)](#) tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya usia. Berdasarkan jenis kelamin di dapatkan hasil bahwa banyak responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 50 orang (53,2%). Dibandingkan dengan penelitian terkait bahwa hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [Darsini \(2016\)](#) tentang hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien banyak responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan perolehan hasil sebanyak 30 orang (62,5%).

Menurut [Darsini \(2016\)](#) laki-laki dan perempuan menunjukkan gaya komunikasi yang sangat berbeda dan memiliki tafsiran yang berbeda pada suatu percakapan dimana perempuan menggunakan teknik dalam berkomunikasi untuk mencari pembenaran dan meminimalkan perbedaan sedangkan laki-laki lebih bebas dalam menunjukkan penilaiannya. Pendapat ini didukung oleh pernyataan [Potter and Perry \(2009\)](#) bahwa laki-laki dalam hal berkomunikasi selalu secara langsung tanpa banyak berfikir terlebih dahulu dan cenderung melihat hubungan sebagai tugas saja. Laki-laki juga lebih mudah dalam hal memberikan penilaian kepuasan tinggi berbeda dengan perempuan yang lebih sering memiliki banyak pertimbangan terdahulu sebelum menilai orang lain. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMP sebanyak 35 orang (37,2%), pendidikan SMA sebanyak 33 orang (35,1%), pendidikan SD sebanyak 18 orang (19,1%), pendidikan Sarjana sebanyak 5 orang (5,3%) dan pendidikan D3 sebanyak 3 orang (3,2%). Dibandingkan dengan penelitian terkait bahwa hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [Rorie \(2014\)](#) mendapatkan bahwa rata-rata pendidikan responden adalah SMP dan SMA. Pendidikan adalah status resmi yang telah ditempuh oleh pasien. tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam memilih layanan kesehatan dimana semakin tinggi tingkat pendidikan yang ditempuh maka akan mempengaruhi kesadaran akan hak-haknya termasuk hak dalam menentukan dan menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas selalu diupayakan sebagai komitmen dari penyelenggara kesehatan sehingga apa yang dikehendaki oleh pemberi layanan kesehatan akan sesuai dengan harapan penerima maka apabila seseorang menerima layanan yang berkualitas dan memuaskan dirinya maka ia akan merasa memperoleh hak-haknya sehingga tidak merasa terabaikan. ([Utama, 2009](#)). Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil komunikasi terapeutik perawat di RSUD I.A Moeis Samarinda sebagian besar memiliki komunikasi yang baik, yaitu sebanyak 56 orang (59,6%), sedangkan yang buruk sebanyak 38 orang (40,4%). Dibandingkan dengan penelitian terkait didapatkan bahwa hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan [Siti \(2015\)](#) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat telah berkomunikasi dengan baik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat saat berkomunikasi dengan pasiennya. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh [Mundakir \(2013\)](#) komunikasi terapeutik adalah komunikasi antara perawat dan pasien yang dilakukan secara bersama dikarenakan adanya keterkaitan saling membutuhkan dalam hal menyelesaikan permasalahan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar dan dilakukan secara profesional dengan tujuan memulihkan kondisi pasien. Perawat harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi sehingga dapat menjalin hubungan saling percaya dengan pasien sehingga lebih mudah pada saat menjalankan proses asuhan keperawatan ([Damaiyanti, 2010](#)). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda sudah banyak yang menyatakan puas, yaitu 57 orang (60,6%), sedangkan yang tidak puas sebanyak 37 orang (39,4%) . Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien yang puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang tidak puas. Dibandingkan dengan penelitian terkait didapatkan hasil bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Siti \(2015\)](#) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Kepuasan pasien adalah tingkatan perasaan yang timbul karena adanya perbandingan antara kinerja dan harapan ([Pohan, 2013](#)). Menurut [Nursalam \(2016\)](#) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas terhadap produk atau jasa yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dan kepuasan

pasien juga bisa menjadi alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang perawat berikan selama proses pemulihan pasien.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu karakteristik responden di RSUD I.A Moeis Samarinda diperoleh hasil yaitu banyak responden yang berada dalam kelompok usia lanjut awal yaitu sebanyak 85 orang (90,4%), sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang (53,2%) dan sebagian besar responden berpendidikan SMP 35 orang (37,2). Variabel komunikasi terapeutik perawat diperoleh hasil bahwa banyak responden yang telah menyatakan perawat telah berkomunikasi dengan baik yaitu sebanyak 56 orang (59,6%) dan perawat yang berkomunikasi terapeutik buruk sebanyak 38 orang (40,4%). Variabel kepuasan pasien geriatri diperoleh hasil bahwa banyak responden yang menyatakan puas sebanyak 57 orang (60,6%) dan pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 37 orang (39,4%). Hasil uji bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda dengan $p\text{-value}=0,001$. Diperoleh pula nilai $OR=4,600$ yang berarti bahwa responden yang menyatakan perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik berpeluang 4,600 kali merasa puas dengan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan perawat yang melakukan komunikasi terapeutik buruk.

SARAN DAN REKOMENDASI

Bagi Rumah Sakit, Diharapkan untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam membangun komunikasi terapeutik bisa dengan cara memberikan pelatihan dan pendidikan komunikasi terapeutik pada perawat karena dari hasil penelitian didapatkan bahwa masih ada sebagian perawat yang masih menerapkan komunikasi terapeutik buruk. Bagi Perawat, Diharapkan terus meningkatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik. Perawat perlu menyadari bahwa komunikasi terapeutik sangat penting dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan keperawatan terutama dalam hal mencapai kepuasan pasien. Bagi Institusi Pendidikan, Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam kegiatan pembelajaran terutama dalam pembelajaran komunikasi terapeutik perawat. Bagi Peneliti Selanjutnya, Bisadigunakan untuk bahan referensi sehingga dapat mengembangkan penelitian dengan adanya penemuan-penemuan lainnya seperti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien geriatri di rumah sakit.

REFERENSI

- Afnuhazy, R. 2015. Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan Jiwa. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Statistik Penduduk Lanjut Usia. Jakarta: Salemba.
- Damaiyanti. 2010. Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan. Bandung: Refika Aditama.
- Darsini. 2016. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Kana Rumah Sakit Gatoel. *Nurse Line Journal* Vol. 1. ISSN 2540-7937.
- Depkes. 2005. Profil Kepuasan Pasien Indonesia. Pusat Data dan Informasi. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____. 2013. Populasi Lansia Diperkirakan Terus Meningkat Hingga Tahun 2020.
- Miller, C.A. 2012. Nursing For Wellness In Older Adults. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Milutinovic, et al. 2012. The Patient Satisfaction With Nursing Care Quality: The Psychometric Study Of The Serbian Version Of PSNCQ Questionnaire, *Scandinavian Journal Of Caring Science*. 26:598-606.
- Mundakir. 2013. Komunikasi Keperawatan: Aplikasi Dalam Pelayanan. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasir, Abdul. 2011. Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Ningsih, P.S. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- Notoatmodjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. Konsep Dan Penerapan Metodologi Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. 2016. Manajemen Keperawatan. Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Potter and Perry. 2009. Fundamental Keperawatan Edisi 4. Jakarta: EGC.
- Priyanto, Agus. 2012. Komunikasi dan Konseling. Jakarta: Salemba Medika.
- Rorie.P. 2014. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irna A RSUP Prof. DR. R. Kandou Manado.
- Siti. M. 2015. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia* Vol. 4. ISSN 2354-7642.
- Utama. 2009. Paradigma Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Wahyudi. 2009. Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN_JP. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.