

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS BOJONG MENTENG TAHUN 2022

Asri Riyashatul Ulya¹ Ani Anggraeni² Arabta M.Peraten Pelawi³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra Indonesia¹

Email: Asriyashatululya@gmail.com

Abstrak

Komunikasi lebih penting dalam profesi keperawatan karena komunikasi adalah metode utama dari proses keperawatan. Komunikasi terapeutik meliputi komunikasi interpersonal dengan titik awal saling pengertian antara perawat dan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien sebagai akibat dari proses pemberian pelayanan kesehatan yang memenuhi harapannya. Pasien merasa penting dan aman dengan berbagi perasaan dan pengalaman mereka. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022 Metode yang digunakan dalam penelitian ini *kuantitatif* dengan pendekatan Desain *Cross Sectional*, dengan jumlah populasi dan sampel 113 Responden dihitung menggunakan rumus slovin dan di tetapkan dengan uji *Spearman Rank* pada SPSS Dalam hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Astutik, 2018). Berdasarkan data dan hasil analisis dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh *p value* = 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. banyaknya keluhan tentang asuhan professional. Terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Abstract

Communication is more important in the nursing profession because communication is the main method of the nursing process. Therapeutic communication includes interpersonal communication with the starting point of mutual understanding between nurses and patients. Patient satisfaction is the level of satisfaction experienced by patients as a result of the process of providing health services that meet their expectations. Patients feel important and safe by sharing their feelings and experiences. This study has a purpose, namely to determine the relationship between therapeutic communication between nurses and the level of satisfaction of health services for outpatients at the General Poly Health Center of Bojong Menteng in 2022. The method used in this study is quantitative with a cross sectional design approach, with a population and sample of 113 respondents calculated using the Slovin formula and determined by the Spearman Rank test on SPSS. The results of this study are in line with the results of the study (Astutik, 2018). patient satisfaction. many complaints about professional care. There is a Relationship between Nurse Therapeutic Communication and the Satisfaction Level of Outpatient Health Services at the General Poly Health Center of Bojong Menteng in 2022.

Keywords: Therapeutic Communication, Health Service Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses yang sangat khusus dan penting dalam hubungan. Komunikasi lebih penting dalam profesi keperawatan karena komunikasi adalah metode utama dari proses keperawatan. Komunikasi terapeutik meliputi komunikasi interpersonal dengan titik awal saling pengertian antara perawat dan pasien. Karena masalah mendasar dan komunikasi ini adalah

kebutuhan bersama antara perawat dan pasien, maka dapat dikategorikan sebagai komunikasi tatap muka antara perawat dan pasien, dukungan perawat, dan dukungan pasien (Indrawati, 2013). Komunikasi menjadi penting karena komunikasi terapeutik mempengaruhi kepuasan pasien. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik lebih efektif bagi perawat dalam membantu mereka membangun kepercayaan dengan pasiennya dan memastikan kepuasan profesional dalam perawatan jangka panjang (Kusumo, 2017).

Puskesmas sebagai Penyedia layanan Perawatan kesehatan dikenal dengan kompleksitasnya baik dari segi layanan, keuangan, kinerja, dan pemasaran. Sebagai suatu pelayanan, tenaga kesehatan perlu memberikan pelayanan yang dapat mendukung proses pemulihan pasien dengan membina hubungan saling percaya melalui komunikasi. Dilakukan oleh perawat untuk menjaga kerjasama yang baik dengan pasien untuk memenuhi kebutuhan medisnya dan untuk menjaga kerjasama yang baik dengan tenaga medis lainnya untuk mengatasi masalah mereka, salah satunya adalah komunikasi. Memungkinkan Puskesmas bersaing dengan Puskesmas lain dalam hal pelayanan. "Puskesmas berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien sebagai pengguna jasa. Penyedia layanan Puskesmas selalu dikaitkan dengan profesionalisme, teknologi, dan hubungan pasien dengan penyedia layanan kesehatan. Misalnya, dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya yang bertujuan untuk kesembuhan dan kepuasan pasien. 11 Pohan, IS (2017). Kualitas asuransi Kesehatan: Prinsip dasar pemahaman dan penerapan. Jakarta: EGC).

Perawat menghubungi pasien dan profesional kesehatan lainnya untuk memastikan bahwa pasien memenuhi kebutuhan perawatan mereka. Perawat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan alur pengobatan. Cara berbicara perawat adalah hubungan antara perawat dan pasien (Daryanti & Priyono, 2016).

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien sebagai akibat dari proses pemberian pelayanan kesehatan yang memenuhi harapannya. Pasien merasa penting dan aman dengan berbagi perasaan dan pengalaman mereka. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai alasan, antara lain: Kurangnya komunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau layanan, kualitas atau kualitas layanan, harga dan biaya (Simanjuntak, 2019).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan perawatan adalah metode komunikasi yang memberikan informasi dari penyedia layanan dan memungkinkan penyedia layanan, terutama pemberi layanan, untuk menerima dengan segera ketika menanggapi keluhan pasien (Priyanto, 2012).

Menurut Departemen Kesehatan RI, pada tahun 2005 masih terdapat keluhan ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Data rata-rata dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa 67% pasien melaporkan ketidakpuasan terhadap penggunaan pelayanan medis (DepkesRI, 2005).

Pelayanan kesehatan mencakup semua pelayanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik, didukung oleh sumber daya yang tepat, memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas kepada mereka yang membutuhkan. Upaya pembangunan kesehatan dikatakan efektif apabila dapat memenuhi kebutuhan sumber daya kesehatan. Sumber daya kesehatan meliputi orang, fasilitas dan dana. Kesehatan sangat penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan pengurangan kemiskinan (WHO, 2016).

Rawat jalan merupakan salah satu gerbang pelayanan dari puskesmas, lantaran sebelum pasien menerima atau memakai fasilitas pelayanan yg lebih lanjut ke Rumah Sakit atau puskesmas selain poliklinik, maka rawat jalan adalah loka buat menerima pelayanan spesifik pada perkara darurat(emergency), penyaringan rujukan, & warta medik darurat, sebagai akibatnya rawat jalan adalah barometer berdasarkan mutu pelayanan kesehatan, sebagai akibatnya mutu pelayanan keperawatan pada ruang rawat jalan perlu ditingkatkan secara berkesinambungan (Muh Sultan, 2010)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 21 pasien (19,1%) memiliki persepsi yang baik tentang kualitas pelayanan pasien rawat jalan, sedangkan 89 pasien (80,9%) memiliki persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat

hubungan yang signifikan sebesar 44 antara kepercayaan ($p = 0,040$), kepercayaan diri ($p = 0,000$), empati ($p = 0,000$), dan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, didapatkan bahwa komunikasi terapeutik antara tenaga medis dengan pasien sangat di butuhkan dalam pelayanan kesehatan sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di poli umum puskesmas bojong menteng tahun 2022.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu *kuantitatif* dengan pendekatan Desain *Cross Sectional*. Pengambilan sampel melalui *purposive sampling* dengan besar sampel 133 responden. Pengumpulan data primer menggunakan *google formulir*, pengolahan data melalui tahap : *editing, coding, cleaning* dan *prosesing*. Analisis bivariat menggunakan uji statistik *spearman rank*, dengan nilai $p < \alpha$ (0,05). Aspek Etika penelitian antara lain: *informed consent, confidentiality, justice, dan beneficience*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di poli umum puskesmas bojong menteng tahun 2022. Adapaun hasil penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1

Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022

Jenis Kelamin	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
Laki-laki	50	37,6
Perempuan	83	62,4
Total	133	100

Usia	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
20-30 Tahun	50	37,6
31-40 Tahun	54	40,6
41-50 Tahun	22	16,5
51-60 Tahun	7	5,3
Total	133	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh dari 133 responden di Puskesmas Bojong Menteng jenis kelamin mayoritas perempuan 83 responden (62,4%) dan diperoleh dari 133 responden di Puskesmas Bojong Menteng mayoritas usia 31-40 Tahun 54 responden (40,6%).

Tabel 2

Distribusi frekuensi berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022

Pendidikan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
SD	8	6,0
SMP	18	13,5
SMA / SMK	70	52,6
D3	2	1,5
S1	35	26,3
Total	133	100

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Wiraswasta	42	31,6
IRT	43	32,3
Wirausaha	12	9,0
Karyawan	36	27,1
Total	133	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh dari 133 responden di Puskesmas Bojong Menteng mayoritas Pendidikan SMA 70 responden (52,6%) dan diperoleh dari 133 responden di Puskesmas Bojong Menteng mayoritas Pekerjaan Ibu Rumah Taangga 43 responden (32,3%).

Tabel 3.
 Distribusi Frekuensi berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang baik	3	2,3
Baik	130	97,7
Total	133	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh dari 133 responden memiliki komunikasi terapeutik mayoritas baik 130 responden (97,7%).

Tabel 4
 Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022

Kepuasan Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tidak Puas	3	2,3
Cukup Puas	10	7,5
Sangat puas	120	90,2
Total	133	

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diperoleh dari 133 responden pada kepuasan pelayanan di Puskesmas Bojong Menteng didapatkan mayoritas sangat puas sebanyak 120 responden (90,2%).

Tabel 5
 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pelayanan Kesehatan

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pelayanan						Total	P Value	
	Tidak Puas		Cukup Puas		Puas				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang Baik	0	0,0%	3	2,3%	0	0,0%	3	2,3%	0.000
Baik	3	2,3%	7	5,3%	120	90,2%	130	97,7%	
Total	3	2,3%	10	7,5%	120	90,2%	133	100%	

Berdasarkan tabel 5 hasil dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa uji statistik Spearman Rank nilai probabilitas sebesar 0.000 dengan hasil

tersebut dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022.

4. PEMBAHASAN

1. Komunikasi Terapeutik

Hasil peneliti yang didapatkan di Puskesmas Bojong Menteng diketahui dari jumlah 133 responden menyatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di ruang poli umum Puskesmas Bojong Menteng sudah baik dengan 97,7%. Hal ini memperlihatkan bahwa perawat sudah menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasien rawat jalan di poli umum, perawat di poli umum Puskesmas Bojong Menteng selalu membiasakan memberi salam, senyum, serta selalu memperkenalkan diri sebelum bertemu dengan pasien di ruangan dan perawat selalu menerapkan sikap sopan, santun kepada pasien serta selalu menayakan keluhan yang pasien rasakan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Vita Lestarinengseh, 2019) yang menunjukkan jumlah terbanyak komunikasi terapeutik perawat yaitu sebanyak 72 perawat (90,0%) dan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan (Vita Lestarinengseh n.d.).

Dengan demikian komunikasi terapeutik adalah apabila dalam berkomunikasi dengan klien, perawat mendapatkan gambaran yang jelas tentang kondisi klien yang sedang dirawat, mengenai tanda dan gejala yang ditampilkan serta keluhan yang dirasakan yang dirasakan Komunikasi Terapeutik terjadi apabila didahului hubungan saling percaya antara perawat-klien. Dalam konteks pelayanan keperawatan kepada klien, pertama-tama klien harus percaya bahwa perawat mampu memberikan pelayanan keperawatan dalam mengatasi keluhannya, demikian juga perawat harus dapat dipercaya dan diandalkan atas kemampuan yang telah dimiliki dari aspek kapasitas dan kemampuannya sehingga klien tidak meragukan kemampuan yang dimiliki perawat (Nasir 2011).

Dengan demikian terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi terapeutik diantaranya adalah perkembangan, persepsi, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan (menurut potter 2010 dalam safitri 2019).

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri Kristyaningsih, Agus Sulistiawan 2018) yaitu dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik pada perawat di ruang rawat inap RS X Kota Kediri masih belum optimal. Hal ini didasarkan pada data bahwa 24 responden penerapan komunikasi masih dalam kategori cukup, dan 1 responden dalam kategori kurang. Sementara itu tidak ada perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik.

Berdasarkan hal di atas para peneliti percaya bahwa komunikasi terapeutik perawat yang baik dapat memahami kebutuhan pasien. Perawat yang berkomunikasi dengan baik akan menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pasien dan keluarganya serta memberikan pelayanan kesehatan perawat yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah komunikasi perawat dan pasien.

2. Kepuasan Pasien

Hasil peneliti yang didapatkan di Puskesmas Bojong Menteng diketahui dari jumlah 133 responden menyatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di ruang poli umum Puskesmas Bojong Menteng sudah baik dengan 130 responden (97,7%) dan pasien yang merasa tidak baik yaitu sebanyak 3 responden (2,3%). Dalam hal tersebut yang dirasakan pasien rawat jalan di poli umum merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut dengan fasilitas yang memadai, tindakan yang dilakukan oleh perawat sesuai dengan yang dijadwalkan dan datang dengan tepat waktu disaat pasien membutuhkan bantuan serta selalu memberikan informasi yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan (Priyo Sasmito, Majadanlipah, Raihan 2018) menunjukkan hasil penelitian terhadap kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak dengan responden dalam penelitian ini yaitu dalam penerapan baik sebesar 26 orang (86,67%) dan penerapan kurang baik sebesar 4 orang (13,33%) terhadap komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan di rumah sakit tersebut.

Dalam hal tersebut komunikasi sangat sesuai dalam suatu praktik praktek keperawatan dikarenakan dapat dijadikan alat untuk membina hubungan terapeutik terhadap perawat dan pasien dengan hubungan yang terapeutik, dalam komunikasi terapeutik juga terdapat penyampaian informasi, pertukaran perasaan dan pikiran sehingga pada akhirnya hasil yang diharapkan adalah terjadinya perubahan perilaku menjadi lebih baik (Sitepu 2012). Pada penelitian ini, penerapan komunikasi terapeutik baik didukung oleh karakteristik perawat yang cukup bagus dan juga karena adanya kesadaran dari perawat tersebut dalam melakukan dan melaksanakan komunikasi terapeutik.

Namun dalam penelitian bertolak belakang dengan (Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni 2019) bahwa berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 30 pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman, sebagian besar pasien (56,7%) menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Menurut peneliti bahwa kepuasan pasien akan mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien dari seorang perawat, ada beberapa faktor dimana pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satunya pada komunikasi terapeutik keperawatan jika komunikasi terapeutik yang diberikan kurang kepada pasien maka pasien akan merasa bahwa mereka tidak mendapatkan apa yang sesuai dengan harapan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat.

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan komunikasi terapeutik dengan hasil baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 120 responden (90,2%), dan kepuasan pelayanan cukup puas sebanyak 10 responden (7,5%), sedangkan pada komunikasi terapeutik tidak baik dengan kepuasan pelayanan tidak puas sebanyak 3 responden (2,3%).

Berdasarkan pada hasil *uji statistik Spearman Rank* di peroleh bahwa nilai P Value sebesar 0,000, dengan demikian H_0 diterima demikian terdapatnya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. Hal ini juga berkaitan dengan (Mundakir 2016) dalam menjalankan aktivitas pelayanan, perawat tidak lepas hubungannya dengan klien, maka seorang perawat harus memakai komunikasi terapeutik ketika berhubungan dengan pasien agar permasalahan seperti ketidakpahaman peran, konflik tanggung jawab, perbedaan status, dan perbedaan persepsi.

Dalam hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Astutik 2018). Berdasarkan data dan hasil analisis dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh p value = 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus dapat belajar berkomunikasi secara efektif dengan lebih meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Terbentuknya komunikasi yang baik tentu saja akan memberikan kepuasan pada diri pelanggan atau pasien yang sedang mendapatkan perawatan. Dengan begitu pasien tentu saja akan berminat untuk kembali berkunjung atau berobat ke rumah sakit dan secara tidak langsung citra rumah sakit juga akan semakin meningkat lebih baik. Komunikasi merupakan poin utama selain fasilitas dan pelayanan yang disediakan dari rumah sakit untuk mempertimbangkan derajat mutu perbaikan rumah sakit sebagai tempat ketersediaan pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan.

Dalam kepuasan pasien dalam pelayanan perawat menurut (Handayani, D., & Armina 2017) Komunikasi terapeutik adalah kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh perawat terampil sehingga mempengaruhi pencapaian hasil kesehatan optimal. Komunikasi terapeutik mempengaruhi tingkah laku sehingga menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah

terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang sudah dilakukan secara efektif maka dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dimiliki pasien.

Pada hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa seorang perawat sudah menerapkan kepada pasien yaitu komunikasi terapeutik dengan sangat baik dan pasien merasakan serta menyatakan puas dengan komunikasi yang telah dilakukan dan diberikan perawat, artinya semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat kepada pasien maka semakin puas pasien menerima pelayanan. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien sangat memiliki dampak yang baik terhadap perawat sebagai seorang tenaga medis profesional dalam bidang ilmu kesehatan, perawat harus mempunyai suatu keterampilan yang baik dalam berkomunikasi dengan pasien supaya pasien mendapatkan rasa percaya diri dan memiliki pencapaian kesembuhan dengan tindakan asuhan keperawatan yang telah direncanakan oleh seorang perawat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022 dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat jumlah tertinggi dengan kategori baik
2. Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi kepuasan pelayanan kesehatan pasien di poli umum jumlah tertinggi dengan kategori sangat puas
3. Adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di poli umum puskesmas bojong menteng tahun 2022.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263-269.
- Pohan, Imbalo. S. (2012). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC
- Indrawati, 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dan Statistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Jakarta: Bina Mitra Press
- Kusumo. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja*. 2017. [Journal.umy.ac.id](http://journal.umy.ac.id), diakses tanggal 13 Januari 2020.
- Depkes RI. (2005). *Profil Kepuasan Pasien Indonesia. Pusat Datatan Informasi*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- 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 Vol. 2 No. 1*.
- Priyanto, A. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 05(04), 217–224. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Nugroho & Aryati. (2014). Hubungan komunikasi terapeutik perawaw dengan kepuasan pasien di rumah sakit islam Kendal. *Jurnal..unimus.ac.id/index.php/FIKkes/article/view/245/25*.
- Sefiana, w. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang poliklinik rawat jalan rsud indramayu tahun 2020.

- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62-73.
- Dr.Kelana Kusuma Dharma, S.Kp., M. K. (2017) *Metodologi Penelitian Keperawatan Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta Timur: CV.Trans Info Media.
- Yubiliana , Gilang. 2017. Komunikasi Terapeutik: Penatalaksanaan Komunikasi Efektif dan Terapeutik Pasien dan Dokter Gigi. Bandung : UNPAD
- Tri Anjaswarni, S.Kp., M. K. (2016a) *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Pusdik SDM kesehatan.
- Abdul Muhtin & Sandu Siyoto (2018) *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Yogyakarta: Andi.
- Pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas simpang tiga kecamatan banyuke hulu kabupaten landak Nopiani¹, Cahyo Sasmito²,¹²Universitas Tribhuwana Tungadewi
- Dedi Alamsyah,SKM (2020) *Manajemen Pelayanan Kesehatan*.Yogyakarta : Nuha Medika
- Arief Tarmansyah Iman & Dewi Lena (2017) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*
- Hajarudin. 2014. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sony Faisal Rinaldi & Bagya Mujianto (2017) *Metodologi Penelitian Dan Statistik*. Jakarta.
- TRANSYAH, Chichi Hafifa; TONI, Jerman. Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2018, 3.1: 88-95.
- Arwindi DNF. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud wates. 2018;
- Mundakir. Komunikasi Pelayanan Kesehatan. 2016;1–246.
- WHO.(2016). Data Ketenangan Pelayanan Keperawatan Di Pusat Layanan Kesehatan Masyarakat, Dalam [Http://Www.World health Organization](http://www.worldhealthorganization).
- Ginting, Desmon. 2017. Komunikasi Cerdas - Panduan Berkomunikasi di Dunia Kerja. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Astutik. 2018. "No Title." *KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN*.
- Kelana Kusuma Dharma. 2017. "Metodologi Penelitian."
- Mechi Silvia Dora , Dini Qurrata Ayuni, Yanti Asmalinda. 2019. "No Title." *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN*.
- Mundakir. 2016. "No Title." *Komunikasi Keperawatan : Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasir, A. 2011. "No Title." *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*Jakarta: Salemba Medika.
- Priyo Sasmito, Majadanlipah, Raihan, Ernawati. 2018. "No Title." *PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK OLEH PERAWAT PADA PASIEN*.
- Putri Kristyaningsih, Agus Sulistiawan, Palupi Susilowati. 2018. "No Title." *PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DI RUMAH SAKIT X KOTA KEDIRI*.
- Sitepu. 2012. "No Title." *Hubungan Motivasi Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta*.
- Vita Lestarinengseh. "No Title." *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG, KABUPATEN JEMBER*.