

ANALISIS PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD PALEMBANG BARI

Mellwanda Riski¹, Helsy Desvitasari², Latifah³, Tini Yurika⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Keperawatan STIK Siti Khadijah Palembang
desvitasarihelsy@gmail.com

ABSTRAK

Perilaku *caring* perawat merupakan fokus dalam pelayanan keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional, perilaku *caring* merupakan salah satu indikator kepuasan klien. Berdasarkan laporan hasil di RSUD Palembang Bari rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tahun 2021 adalah 80% - 85%. Walaupun demikian, masih sering dijumpai adanya keluhan dari pasien tentang pelayanan keperawatan yang masih dianggap kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap perawatan umum RSUD Palembang Bari. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian Analitik *cross sectional*. jumlah sampel sebanyak 89 orang yang ditentukan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Analisa data dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat. Adapun hasil penelitian didapatkan perawat berperilaku *caring* baik (73,0%), dan sebagian besar pasien puas (78,7%). Hasil uji statistik perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien diperoleh *p value* sebesar $0,000 < \alpha 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap perawatan umum RSUD Palembang Bari. Dan diharapkan perawat dapat terus meningkatkan pelayanan keperawatan yang profesional dan optimal dengan menerapkan perilaku *caring* sebagai landasannya melakukan setiap tindakan praktik keperawatan.

Kata Kunci : Perilaku Caring, Kepuasan pasien, Perawat

ABSTRACT

*Caring behavior is a focus in nursing services as a form of professional nursing practice, caring behavior is an indicator of client satisfaction. Based on the results report at Palembang Bari Hospital, the average patient satisfaction level in 2021 is 80% - 85%. Even so, there are still frequent complaints from patients about nursing services that are still considered lacking. This study aims to determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction in the general care inpatient room of Palembang Bari General Hospital. The research design used quantitative research with cross sectional analytical research design. the number of samples is 89 people who are determined using the Purposive Sampling Technique. Data analysis in this study is univariate and bivariate analysis. The results of the study showed that nurses had good caring behavior (73.0%), and most of the patients were satisfied (78.7%). The results of the statistical test of caring behavior on patient satisfaction obtained a *p value* of $0.000 < \alpha 0.05$. So it can be concluded that there is a relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction in the general care inpatient room of Palembang Bari General Hospital. And it is hoped that nurses can continue to improve professional and optimal nursing services by applying caring behavior as the basis for carrying out every act of nursing practice.*

Keywords: Caring Behavior, Patient satisfaction, Nurse

PENDAHULUAN

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuh penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Andriani, 2017). Menurut Kepmenkes 129 tahun 2008 tentang standar kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$ (Depkes, 2018). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah perilaku *caring* dan teknik komunikasi terapeutik perawat (Kusnanto, 2019).

Perilaku *Caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberikan dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien. (Firmansyah et al., 2019).

Theory of Human Care mengungkapkan bahwa ada sepuluh *carative factor* yang dapat mencerminkan perilaku *caring* dari

seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah: (1) *human alturistic* (mengutamakan nilai - nilai kemanusiaan), (2) menanamkan kepercayaan - harapan, (3) mengembangkan kepekaan diri sendiri dan orang lain, (4) hubungan saling percaya dan saling membantu, (5) ekspresi perasaan yang positif dan negatif, (6) pemecahan masalah yang sistematis, (7) proses belajar mengajar interpersonal, (8) lingkungan yang mendukung, (9) pemenuhan kebutuhan dasar manusia, dan (10) *exsistential - phenomenological* (Watson, 2012).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, di RSUD Palembang Bari rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tahun 2021 adalah 80% - 85%. Walaupun demikian, masih sering dijumpai adanya keluhan dari pasien tentang pelayanan keperawatan yang masih dianggap kurang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 maret 2022, dengan 11 pasien, 2 pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien masih mengeluh perawat masih kurang tanggap dan kurang perhatian terhadap keluhan pasien serta perawat ketika akan melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya saja. Penyebab utama kejadian keluhan pasien adalah karena adanya peningkatan pasien masuk yang membuat beban kerja perawat menjadi meningkat sehingga perawat tidak dapat melakukan *caring* dengan baik.

Berdasarkan pemaparan dan studi pendahuluan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Palembang Bari.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional*.

Populasi dan Sampel

Total populasinya yaitu sebanyak 744 orang. Adapun pengambilan sampel ditentukan menggunakan metode *Purposive Sampling*. sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 89 responden.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap perawatan umum RSUD Palembang Bari.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

1) Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 1.1
Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap perawatan umum RSUD Palembang Bari.

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Baik	65	73,0
Kurang Baik	24	27,0
Total	89	100,0

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, didapatkan dari 89 responden yang menilai perawat melakukan *caring* kategori baik sebanyak 65 (73,0%), lebih dominan dibandingkan dengan yang menilai perawat melakukan *caring* kategori kurang baik sebanyak 24 (27,0%).

2) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Tabel 1.2
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap perawatan umum RSUD Palembang Bari.

Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	70	78,7
Kurang Puas	19	21,3
Total	89	100,0

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, didapatkan dari 89 responden yang menyatakan puas sebanyak 70 (78,7%), lebih dominan dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 19 (21,3%).

Analisis Bivariat

1) Hubungan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 1.3
Distribusi Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap perawatan umum RSUD Palembang Bari.

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien		Total (%)	P value	OR
	Puas (%)	Kurang puas (%)			
Baik	62 (69,7%)	3 (3,3%)	65 (73,0%)		
Kurang Baik	8 (9,0%)	16 (18,0%)	24 (27,0%)	0,000	41,333
Total	70 (78,7%)	19 (21,3%)	89 (100%)		

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, didapatkan dari 89 responden bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap perilaku *caring* perawat kategori baik sebanyak 62 (69,7%), 8 responden (9,0%) yang menyatakan puas terhadap

perilaku *caring* perawat kategori kurang baik. 3 responden (3,4%) yang menyatakan kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat kategori baik, 16 responden (18,0%) yang menyatakan kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat kategori kurang baik. Hasil dari uji statistik dengan *Chi-Square* didapatkan *p value* 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *odds ratio*= 41,333 yang menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat kurang beresiko 41,333 kali terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1) Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 89 responden yang menilai, perawat melakukan *caring* kategori baik sebanyak 65 (73,0%), lebih dominan dibandingkan dengan yang menilai, perawat melakukan *caring* kategori kurang baik sebanyak 24 (27,0%).

Menurut teori Potter & Perry (2015) menyatakan bahwa perawat harus dapat menciptakan kebersamaan, keindahan, kenyamanan, kepercayaan, kedamaian dan kasih sayang, bersikap membuka diri untuk mempromosikan persetujuan terapi dengan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustina (2019) yang menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda menunjukkan dari 79 responden yang mendapatkan perawat yang berperilaku *caring* yang merasa puas sebanyak 31 (73,8%), sedangkan perawat yang kurang *caring* yang merasa puas sebanyak 10 (27,0%). dan perawat berperilaku *caring* yang merasa kurang puas sebanyak 11 (26,2%),

sedangkan perawat yang berperilaku kurang *caring* yang merasa kurang puas sebanyak 27 (73,0%). Begitu pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2021), yang menyatakan bahwa dari 30 responden mayoritas yang mendapatkan perawat yang berperilaku *caring* sebanyak 16 orang (53,3%).

Hasil dari kuesioner perilaku *caring* perawat di ruang perawatan umum RSUD Bari 65 (73,0%) mayoritas baik, dalam arti responden mendapatkan perilaku *caring* yang baik, memberikan perhatian kepada pasien, memberi motivasi kepada pasien, menjelaskan tindakan keperawatan yang akan dilakukan, memperlihatkan ketulusan dengan tersenyum kepada pasien, menunjukkan sikap penuh kasih sayang, sabar dan telaten ketika pasien bertanya tentang keluhannya, mendukung pasien untuk bertanya mengenai sakit dan pengobatannya dengan tim kesehatan lain, mendengarkan ungkapkan perasaan pasien tentang penyakitnya dengan penuh kesabaran, melibatkan pasien ketika berdiskusi membicarakan tentang kesehatannya, sikap dan perilaku perawat membuat pasien merasa nyaman, dan perawat menanyakan kepada pasien apakah mengerti dengan penjelasan yang diberikan. Perilaku *caring* perawat yang kurang baik hal ini disebabkan pada indikator nilai humanistik dan altruistik dimana perawat masih ada terlihat sibuk dengan pekerjaan sendiri sehingga waktu untuk merawat pasien sedikit berkurang dan pada indikator menciptakan lingkungan fisik, mental, sosial dan spiritual dimana perawat kurang bertanya tentang apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat dan pada indikator menghargai kekuatan-kekuatan yang ada didalam kehidupan dimana perawat kurang menganjurkan keluarga pasien melakukan kegiatan agama untuk penyembuhan pasien. Hal ini disebabkan

perilaku *caring* perawat yang kurang baik ini dipengaruhi oleh beban kerja yang terlalu banyak. Yuliawati (2019) mengungkapkan bahwa perilaku *caring* perawat dipengaruhi oleh beban kerja perawat yang terlalu banyak.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa perawat di ruang perawatan umum masih belum bisa memanfaatkan manajemen waktu yang seefisien mungkin. Peneliti berharap supaya perawat dapat memilah pekerjaan yang lebih penting sehingga pasien tidak terabaikan. Dan pelaksanaan *caring* yang baik akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki *image* perawat dimata masyarakat dan menjadikan profesi keperawatan menjadi tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

2) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 89 responden yang menyatakan puas sebanyak 70 (78,7%), lebih dominan dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 19 (21,3%).

Menurut teori Pohan (2019) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Almi (2020) kepuasan pasien di Ruang Inap VIP RSUD sultan imanuddin pangkalan bun kalimantan tengah dari 32 responden yang diteliti, 20 responden menyatakan puas (62,5%) dan 12 responden menyatakan tidak puas (37,5%). penelitian ini sesuai dengan penelitian Rusnoto (2019) menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden yang menyatakan puas sebanyak (60,9%) sedangkan responden yang

menyatakan kurang puas sebanyak (39,1%). Penelitian ini dikuatkan dengan penelitian Utami (2018) didapatkan kepuasan pasien di Ruang Inap kelas II dan III RSUD wonosari yogyakarta dari 54 responden yang diteliti, 40 responden menyatakan puas (74,0%).

Hasil dari kuesioner kepuasan pasien di ruang perawatan umum RSUD Bari 70 (78,7%) mayoritas pada kategori puas dengan pelayanan yang diberikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai yang diharapkan, begitu pasien masuk di rawat inap perawat segera ditangani, perawat membantu memperoleh obat, pelayanan perawat membuat keluhan pasien berkurang, pelayanan sudah memenuhi standar asuhan keperawatan, perawat sudah profesional, prosedur pelayanan diterapkan dengan baik, perawat menjaga agar kondisi ruangan inap selalu bersih, peralatan yang digunakan perawat selalu bersih, perhatian yang tinggi oleh perawat selalu diberikan untuk pasien, merawat pasien dengan penuh kesabaran, perawat selalu berusaha agar pasien merasa puas dengan kepedulian yang diberikan, dan perawat selalu memberitahu dengan jelas suatu hal yang harus dipatuhi dan larangan tentang anjuran dalam keperawatan. Kepuasan pasien yang kurang baik hal ini disebabkan pada fase *responsiveness* dimana perawat kurang membantu pasien untuk memperoleh pelayanan radiologi, perawat kurang membantu pasien dalam pelayanan laboratorium dan pada fase *tangibles* dimana informasi tentang tarif tidak diberitahukan dengan jelas oleh petugas perawat, perawat kurang menciptakan agar kondisi kamar mandi dan wc bersih. Hal ini disebabkan karena di ruangan rawat inap perawatan umum selain perawat juga terdapat POS (Pembantu Orang Sakit) yang bekerja memberi pelayanan kepada pasien. Dan untuk

tarif ada pada petugas administrasi yang selalu siap memberi informasi yang jelas terkait biaya selama perawatan pasien di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap perawatan umum menyatakan puas. Hal ini dibuktikan dengan hampir seluruh yaitu sebanyak 70 (78,7%). ini merupakan bukti bahwa pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi menekankan keberhasilan perawat dalam pemberian layanan yang berkualitas, pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang berkualitas tentu tidak menutup kemungkinan pasien akan kembali menggunakan jasa tersebut.

3) Hubungan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan adanya hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Hasil uji dengan menggunakan uji *chi square* didapatkan *p value* $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap perawatan umum RSUD Palembang Bari.

Menurut Pohan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Perry and Potter (2015) bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan

selalu mendengarkan pasien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, dan memperbaiki orientasi tentang kenyataan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Riamah (2021) perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RS pekan baru 55 responden (59,8%) menyatakan perilaku *caring* perawat baik, dimana 37 responden (40,2%) menyatakan perilaku *caring* perawat tidak baik. Dan 64 responden (69,6%) mayoritas tingkat kepuasan pasien yang merasa puas, sedangkan 28 responden (30,4%) mayoritas tingkat kepuasan pasien yang merasa kurang puas. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Eka Putra (2021) dengan judul hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat di RS Pekanbaru. Dengan hasil uji statistik validitas maka di peroleh nilai *p value* $0,001 (< 0,05)$ yang berarti terdapat ada hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien sangat erat hubungannya dikarenakan perlakuan perawat itu sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan di RSUD Palembang Bari. Maka dari itu semakin baik perawat berperilaku *caring* maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang disampaikan oleh pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data, analisa data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap

- perawatan umum RSUD Palembang Barididapatkanhasilbaik 65 (73,0%), dan didapatkan hasil kurang 24 (27,0%).
- 2) Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruangrawat inap perawatan umum RSUD Palembang Barididapatkanhasilbaik 70 (78,7%), dan didapatkan hasil kurang 19 (21,3%).
- 3) Ada hubunganperilaku *caring* perawatterhadapkepuasan pasien di Ruang Rawat Inapperawatanumum RSUD Palembang Bari dengan ρ value0.000.

SARAN

Semua tim pelayanan medis khususnya perawat dapat senantiasa menerapkan perilaku *caring* dalam pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Priyanto. (2019). *Komunikasi dan Konseling. Aplikasi Kesehatan untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta : Selemba Medika.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2 (1), 45. Available at : <http://doi.org/10.22216/jen.v2il.461> [diakses pada 30 Maret 2022].
- Almi, S. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap VIP RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun*. Kalimantan Tengah: STIKES Borneo Cendekia Medika.
- Eka Putri, U. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap Wrdah RS PKU Muhammadiyah Gamping. Available from: <http://digilib.unisayogya.ac.id/3904/1/N4SK4H%20PUBLIK4SI%20maya.pdf> [diakses 21 juli 2022].
- Fengki, S. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS TK.II Kartika Husada Pontianak. *Jurnal Indonesia Sehat* Vol 1 No 1. Available from : <https://jurnal.samodrailmu.org/index.php/jurinse/article/view/28/> [diakses 21 juli 2022].
- Firmansyah, C. S., Norianty, R., & Karana, I. (2019) Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 4(1), 33. Available from : <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957> [diakses 30 maret 2022].
- Hilda, M. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*. Vol 12 No. 1. Available at : <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/2024/1007> [diakses 22 juli 2022].
- Istiyanto, S.B. & Syafei, M. *Jurnal (2018). Studi Komparatif Strategi Komunikasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dan Rumah Sakit Margono Soekarjo Purwokerto Terhadap Penyembuhan Paeien*.

- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP). Surabaya.
- Nasir, A., dkk. (2018). *Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi*. Jakarta : Selemba Medika.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P. A & Perry, A. G. (2015) *Fundamental of Nursing*. Jakarta: EGC.
- Purnamasari, N. Istichomah, & Utami (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Inap Kelas II dan III RSUD Wonosari Yogyakarta*. Available at : <https://stikes-yogyakarta.e-journal.id/JKSI/article/view/38/32> [diakses 20 juli 2022].
- Sajidin, M. (2019). *Aplikasi Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Selemba Medika.
- Sihotang, E. K. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Santa Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2019*. Medan: STIKES Santa Elisabeth.
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik (II)*. Jakarta: EGC.
- Watson, J. (2012). *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*.
- Wijono. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga.