

Therapeutic Communication in Improving Nursing Services at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital

Komunikasi Terapeutik Dalam Meningkatkan Pelayanan Keperawatan di RS. Mitra Medika Tanjung Mulia

Asrul ^{a*}, Miskah Afriani ^a

^a *Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Sumatera Utara, Indonesia.*

*Corresponding Authors: Asrul@helvetia.ac.id

Abstract

Through communication, relationships, and trust can be established between individuals. Communication plays a significant role, as every human has the inherent ability to communicate, even if methods vary widely. This is equally true for the demands of the nursing profession. Nurses are not only required to possess medical and health knowledge but must also demonstrate communication skills that are clear, effective, and purposeful. Additionally, nurses must maintain a high moral responsibility in their communication, characterized by empathy, compassion, and a willingness to assist. This study aims to enhance the quality of nurse services in hospitals, particularly in addressing the diverse characteristics and physical or psychological conditions of patients, demanding effective communication skills to accurately understand and meet patient needs. Communication challenges among nurses present a serious issue, as poor communication can negatively impact patients' comfort and, ultimately, their healing process. This study utilizes an experimental method with a one-group pretest-posttest design. This design allows for the comparison of results before and after an intervention, helping to measure the impact of the treatment. The population includes all 266 inpatient nurses at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital in Medan, with a purposive sample of 59 nurses. Data analysis was conducted using paired t-tests. Results indicate that therapeutic communication plays a critical role in supporting patient recovery. To achieve this, nurses must continuously improve their knowledge and therapeutic communication skills within their clinical practice.

Keywords: Therapeutic Communication, quality service, Nursing Services.

Abstrak

Melalui komunikasi dapat terjalin suatu hubungan dan kepercayaan antar individu. Komunikasi memiliki peranan yang cukup besar karena pada dasarnya setiap manusia memiliki kemampuan untuk berkomunikasi sekalipun dan cara-cara komunikasinya berbeda-beda. Demikian pula dengan tuntutan profesi keperawatan. Selain memiliki pengetahuan medis dan kesehatan perawat juga dituntut untuk memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik, efektif dan tepat sasaran. Selain itu dalam berkomunikasi perawat juga harus memiliki rasa tanggung jawab moral yang tinggi. Tanggung jawab yang tinggi dalam berkomunikasi pada perawat terlihat dari sikap peduli, kasih sayang dan keinginan membantu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan para perawat di Rumah Sakit dalam menyikapi pasien dengan berbagai karakteristik dan kondisi fisik maupun psikis dituntut untuk mampu melakukan komunikasi yang efektif sehingga mampu memahami dan memfasilitasi kebutuhan pasien. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat, hal ini dapat berdampak kepada kondisi pasien. Pasien merasa tidak nyaman dengan sikap perawat hingga akhirnya mempengaruhi proses kesembuhan pasien. Jenis

penelitian ini adalah penelitian metode eksperimen dengan desain penelitian yang digunakan adalah *the one group pretest-posttest design* dimana sebelum diberi perlakuan, hasil perlakuan dapat diketahui karena dapat membandingkan dengan keadaan sebelum diberi perlakuan dan sesudah diberi perlakuan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat diruang rawat inap RS Mitra Medika Tanjung Mulia Medan yang berjumlah 266 orang dengan jumlah sampel sebanyak 59 perawat dengan tehnik sampling purposive. Analisa data dilakukan dengan uji pair t test. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam upaya membantu penyembuhan klien. Untuk mencapai hal tersebut, maka perawat perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam praktek keperawatan.

Kata Kunci: *Komunikasi Terapeutik, kualitas pelayanan, Pelayanan Keperawatan.*



Copyright © 2020 The author(s). You are free to : **Share** (copy and redistribute the material in any medium or format) and **Adapt** (remix, transform, and build upon the material) under the following terms: **Attribution** — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use; **NonCommercial** — You may not use the material for commercial purposes; **ShareAlike** — If you remix, transform, or build upon the material, you must distribute your contributions under the same license as the original. Content from this work may be used under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

<https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v7i4.613>

Article History:

Received: 06/08/2024,
Revised: 18/10/2024;
Accepted: 28/10/2024;
Available Online: 02/11/2024.

QR access this Article



Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya selalu memerlukan orang lain dalam menjalankan dan mengembangkan kehidupannya. Hubungan dengan orang lain akan terjalin bila setiap individu melakukan komunikasi diantara sesamanya. Kepuasan dan kenyamanan serta rasa aman yang dicapai oleh individu dalam berhubungan sosial dengan orang lain merupakan hasil dari suatu komunikasi. Komunikasi dalam hal ini menjadi unsur terpenting dalam mewujudkan integritas diri setiap manusia sebagai bagian dari sistem sosial.

Perawat sebagai salah satu profesi kesehatan yang mempunyai tugas sehari-harinya selalu berhubungan dengan orang lain, antara lain dengan para pasien, sesama teman, dengan atasan, dokter dan sebagainya. Maka komunikasi sangatlah penting sebagai sarana yang sangat efektif dalam memudahkan perawat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik.

Diharapkan seorang perawat mampu bekerja sama dengan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan misalnya dengan bertanya “ada yang bisa saya bantu ?” atau “bagaimana tidurnya semalam pak ?” tentunya sambil meraba bagian tubuh pasien yang sakit. Tutur kata yang lembut dan sikap yang bersahaja tidak dibuat-buat dari seorang perawat dapat membantu pasien dalam proses penyembuhan penyakitnya

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap perawat ruang rawat inap di rumah sakit Mitra Medika Tanjung Mulia ditemukan beberapa masalah terkait komunikasi seperti perawat secara non verbal perawat jarang tersenyum kepada pasien maupun keluarga pasien sehingga terkesan kurang ramah. Sedangkan secara verbal, seringkali perawat berbicara dengan intonasi suara yang cukup kuat sehingga pasien menilai perawat marah dan kondisi ini tidak sesuai dengan kondisi yang sedang dialami pasien dimana pasien dalam keadaan sakit biasanya perasaannya lebih sensitif.

Komunikasi terapeutik adalah elemen esensial dalam meningkatkan pelayanan keperawatan di rumah sakit, karena mampu mempererat hubungan antara perawat dan pasien, meningkatkan kepuasan pasien, serta memberikan dampak positif pada hasil kesehatan mereka. Strategi komunikasi yang baik, seperti

tahapan pra-interaksi, fase kerja, dan fase terminasi, sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan psikologis pasien sekaligus mendukung proses pemulihan yang lebih efektif [1]. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik di kalangan perawat masih memiliki beberapa kendala yang signifikan. Tingginya beban kerja, kurangnya pelatihan khusus, serta faktor lingkungan sering kali menjadi penghambat bagi perawat dalam menerapkan komunikasi yang efektif [2,3]. Bukti ilmiah menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan hasil klinis yang lebih baik; misalnya, 86,3% pasien melaporkan kepuasan yang tinggi ketika menerima komunikasi yang baik dari perawat, karena menciptakan rasa percaya yang kuat [4]. Di sisi lain, beban kerja yang tinggi (87,5%) dan lingkungan rumah sakit yang kurang familiar sering kali menghalangi komunikasi yang optimal [2], sementara kesenjangan dalam pengetahuan komunikasi terapeutik juga mengurangi kemampuan perawat untuk terlibat secara mendalam dengan pasien [3]. Dalam konteks ini, program pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi terapeutik terbukti dapat meningkatkan kompetensi perawat serta kualitas pelayanan yang diberikan [5]. Maka, meskipun komunikasi terapeutik sangat krusial dalam pelayanan keperawatan, penanganan terhadap hambatan-hambatan yang ada melalui pelatihan dan dukungan yang memadai juga penting agar perawat dapat berinteraksi secara efektif dan meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien.

Beberapa penelitian tentang komunikasi terapeutik yang dilakukan, oleh Diana, R. S., Diana, R. S., Asrin, A., & Ekowati, W. (2006) tentang Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di RS. Elisabeth Purwokerto diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik antara pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat RS. Elisabeth dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Spearman's rho = 0,636 dengan nilai p = 0,001) [6]. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan tentang komunikasi terapeutik yang dimiliki menentukan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan

Penelitian lain dilakukan oleh Rima Berlian. (2010), berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di RSUP. dr. M. Djamil Padang tahun 2010. Diperoleh bahwa adanya pengaruh ketidakpuasan klien terhadap komunikasi yang dilakukan perawat di Instalasi Rawat Inap B Bedah disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik [7].

RS. Mitra Medika Tanjung Mulia sebagai salah satu rumah sakit yang mengedepankan mutu layanan, berkomitmen untuk mengimplementasikan komunikasi terapeutik sebagai bagian dari pelayanan keperawatan mereka. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi kecemasan, dan mempercepat proses pemulihan. Namun, dalam praktiknya, penerapan komunikasi terapeutik menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan waktu, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya pemahaman mengenai teknik komunikasi terapeutik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan para perawat di Rumah Sakit dalam menyikapi pasien dengan berbagai karakteristik dan kondisi fisik maupun psikis dituntut untuk mampu melakukan komunikasi yang efektif sehingga mampu memahami dan memfasilitasi kebutuhan pasien. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana keterampilan komunikasi terapeutik dapat membantu perawat dalam menangani pasien dengan beragam karakteristik dan kondisi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian metode eksperimen yaitu suatu penelitian dengan melakukan percobaan/ intervensi yang bertujuan untuk mengetahui gejala atau pengaruh yang timbul akibat dari adanya perlakuan tertentu.

Desain penelitian yang digunakan adalah *the one group pretest-posttest design* dimana sebelum diberi perlakuan, hasil perlakuan dapat diketahui karena dapat membandingkan dengan keadaan sebelum diberi perlakuan dan sesudah diberi perlakuan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap RS Mitra Medika Tanjung Mulia Medan yang berjumlah 266 orang dengan jumlah sampel sebanyak 59 perawat dengan teknik sampling *purposive*. Analisa data dilakukan dengan uji *pair t test*.

Hasil dan Diskusi

Karakteristik responden yang diteliti dalam penelitian ini meliputi umur, pekerjaan dan jumlah rujukan dapat dilihat di tabel 1.

TABEL 1. Distribusi Frekuensi Demografi Perawat Rawat Inap di RS Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

No	Umur Perawat	f	%
1	< 25 tahun	8	14
2	26-45 tahun	25	43.9
3	> 45 tahun	24	42.1
Pendidikan			
1	Diploma	21	36.8
2	Sarjana	36	63.2
Jumlah		57	100,0

1. Pre-Test Komunikasi Teraupetik

Hasil pre-test terkait keterampilan komunikasi terapeutik pada perawat di RS Mitra Medika Tanjung Mulia dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 2.

TABEL 2. Distribusi Frekuensi Kategori Pre-test Komunikasi Teraupetik Perawat Rawat Inap RS Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

No	Kategori Pre-Test Komunikasi terapeutik	Keterampilan	f	%
1	Terampil		28	49.1
2	Tidak terampil		29	50.9
Jumlah			57	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kategori keterampilan komunikasi sebelum dilakukan pelatihan di RS Tanjung Mulia Medan lebih banyak tidak terampil dengan sebanyak 29 orang (50,9%) dan lebih sedikit dengan keterampilan komunikasi baik sebanyak 28 orang (49,1%).

2. Post-test Komunikasi Teraupetik

TABEL 3. Distribusi Frekuensi Kategori Pre-test Komunikasi Teraupetik Perawat Rawat Inap RS Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

No	Kategori Pre-Test Komunikasi terapeutik	Keterampilan	F	%
1	Terampil		40	70.2
2	Tidak terampil		17	29.8
Jumlah			57	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kategori keterampilan komunikasi setelah dilakukan pelatihan di RS Tanjung Mulia Medan mayoritas perawat meningkat keterampilan komunikasi terapeutik sebanyak 40 orang (70,2%) dan yang kurang terampil dalam komunikasi terapeutik sebanyak 17 orang (29,8%).

Efektifitas Komunikasi terapeutik Sebelum dan Sesudah Pelatihan pada Perawat Rawat Inap di RS Tanjung Mulia Medan

TABEL 4. Tabel Efektifitas Komunikasi terapeutik Sebelum dan Sesudah Pelatihan pada Perawat Rawat Inap di RS Tanjung Mulia Medan

Komunikasi Terapeutik	Pre test Mean (SD)	Posttest Mean (SD)	<i>p</i>
Komunikasi terapeutik	25.77 (6.07)	33.52 (9.64)	0.002
	n= 57	n = 57	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji *t* menunjukkan bahwa nilai *p-value*=0,002 < 0,05, artinya ada pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik pada perawat rawat inap di RS Mitra Medika

Berdasarkan hasil penelitian ini di peroleh ada perbedaan kemampuan komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan setelah dilakukan edukasi mengenai cara berkomunikasi secara terapeutik. Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Komunikasi terapeutik yang efektif oleh perawat memiliki dampak positif signifikan terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan [8]. Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien [8]. Komunikasi efektif membantu membangun kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan, serta membantu pasien memahami kondisi kesehatannya [9]. Penerapan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan rasa saling percaya antara pasien dan perawat, serta kepuasan kedua belah pihak [10]. Untuk meningkatkan komunikasi efektif, diperlukan program pelatihan bagi tenaga kesehatan dan evaluasi berkala melalui kuesioner kepada pasien [10,11].

Pelayanan Keperawatan Komunikasi terapeutik merupakan suatu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan, seperti perawat, dokter, dan terapis, dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang positif dan memperbaiki kondisi kesehatan pasien. Dalam konteks keperawatan, komunikasi terapeutik memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien. Dengan adanya komunikasi terapeutik yang baik, pasien akan merasa didengar, dipahami, dan diperhatikan oleh tenaga kesehatan, sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan dan pemulihan pasien.

Salah satu cara komunikasi terapeutik dapat meningkatkan pelayanan keperawatan adalah dengan menciptakan hubungan yang saling percaya antara perawat dan pasien. Ketika pasien merasa percaya dan nyaman dengan perawat yang menangani mereka, mereka akan lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan, kekhawatiran, dan kebutuhan mereka. Hal ini akan memudahkan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien, sehingga proses penyembuhan dapat berjalan lebih efektif [4,12–14].

Selain itu, komunikasi terapeutik yang baik juga dapat membantu perawat dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien. Dengan cara berkomunikasi yang efektif, perawat dapat dengan mudah mendeteksi tanda-tanda perubahan kondisi kesehatan pasien, sehingga dapat segera memberikan intervensi yang diperlukan. Selain itu, perawat juga dapat membimbing pasien dalam melakukan perubahan gaya hidup yang lebih sehat, merencanakan program pengobatan yang tepat, dan memberikan dukungan emosional kepada pasien selama proses penyembuhan. Di sisi lain, komunikasi terapeutik juga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien, pasien akan merasa dihargai, dihormati, dan diperlakukan dengan baik oleh tenaga kesehatan. Hal ini akan membuat pasien merasa lebih tenang, aman, dan nyaman selama menjalani perawatan di rumah sakit atau klinik, sehingga akan berdampak positif pada proses penyembuhan mereka [4,15–17].

Secara keseluruhan, komunikasi terapeutik memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan keperawatan kepada pasien. Dengan adanya komunikasi terapeutik yang baik, perawat dapat menjalin hubungan yang positif dengan pasien, membantu dalam menyelesaikan masalah kesehatan pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi para perawat untuk mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi terapeutik agar dapat memberikan pelayanan keperawatan yang optimal kepada pasien.

Kesimpulan

Penerapan komunikasi terapeutik terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Perawat yang menerapkan teknik komunikasi terapeutik mampu membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien, yang berdampak pada peningkatan kenyamanan dan kepuasan pasien. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien juga membantu dalam proses penyembuhan, karena pasien merasa lebih didukung dan diperhatikan. Dengan demikian, komunikasi terapeutik menjadi salah satu komponen penting dalam pelayanan keperawatan yang berkualitas. Disarankan untuk mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi perawat mengenai teknik komunikasi terapeutik. Hal ini penting agar perawat dapat terus meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dan mengaplikasikannya secara efektif dalam pelayanan keperawatan.

Conflict of Interest

Semua penulis mengonfirmasi bahwa penelitian ini bebas dari konflik kepentingan. Penelitian dan penulisan artikel dilakukan secara independen, tanpa pengaruh eksternal, serta tidak ada kepentingan pribadi, keuangan, atau profesional yang memengaruhi objektivitas dan integritas penelitian.

Acknowledgment

Supplementary Materials

Referensi

- [1] Dongoran KT, Karo M, Simorangkir L. Description Of Teraupeutic Communication Of Nurses At Santa Elisabeth Hospital Medan: Teraupeutic Communication. *Indones J Heal Sci Res Dev* 2024;6:155–62.
- [2] Dean R, Akhtar P, Channar HB, Siyal RP, Halepoto A, Chandiao K. Explore Gaps in Therapeutic Communication and Therapeutic Nurse-Patient Relationship at Tertiary Care Hospital. *J Heal Rehabil Res* 2023;3:1040–6.
- [3] Mersha A, Abera A, Tesfaye T, Abera T, Belay A, Melaku T, et al. Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals of Gamo zone, southern Ethiopia: application of Hildegard Peplau's nursing theory of interpersonal relations. *BMC Nurs* 2023;22:381.
- [4] Annisah SS. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo 2023.
- [5] Kartika IR, Rezkiki F, Wulandari S, Rida RO. Training on Therapeutic communication and patient safety to improve the quality indicator of nursing care at the Government Hospital in Bukittinggi, West Sumatera. *Salus Publica J Community Serv* 2023;1:18–22.
- [6] Diana RS, Diana RS, Asrin A, Ekowati W. Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawata dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. *Soedirman J Nurs* 2006;1:53–60.
- [7] Rima Berlian Putri. Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di IRNA B Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2010. Universitas Andalas, 2010.
- [8] Nurwahyuni FS, Sutresna I, Dolifah D. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *J Keperawatan Florence Nightingale* 2024;7:223–8.
- [9] Mamesah MM, Geonarso RA, Kurniawan A, Haniwijaya S. Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *J Hosp Adm Manag* 2020;1:23–8.
- [10] Pakpahan HM, Simare-Mare VNL. Penerapan komunikasi teraupetik perawat di PT Prima Medika Nusantara unit rumah sakit Balimbingan. *J Darma Agung Husada* 2024;11:14–20.

- [11] Musiana M, Nurhayati N, Sunarsih S. Faktor Risiko yang Berhubungan dengan Kejadian Myopia pada Anak Usia Sekolah. *J Ilm Keperawatan Sai Betik* 2019;15:71–7.
- [12] Ilham MA, Suharto T. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Wulan Windy. *J Pharm Sci* 2022;5:205–13. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v5i2.126>.
- [13] Kusumo MP. Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manaj Rumah Sakit)* 2017;6:72–81.
- [14] Basri B, Utami T, Sitorus H. Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *J Ilmu Kesehat Bhakti Husada Heal Sci J* 2023;14:49–58.
- [15] Sophia A, Hadiyanto H, Andriani R. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang Rsud Sekarwangi. *J Kesehat Tambusai* 2023;4:4588–97.
- [16] Daryanti C, Priyono S. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *J Ilmu Kesehat Masy* 2016;5:217–24.
- [17] Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *J Kesehat* 2019;10.