

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai Tahun 2023

Nur Hasanah*, Nana Rita
* *Program Studi Profesi Ners, Universitas Putra Abadi langkat*
hsnhnur15@gmail.com

Abstract

Background: Therapeutic communication is a moral responsibility for nurses. If there is no good communication between nurses and patients or patient families, there will be no trusting relationship between nurses and patients. This situation will make the care provided not received optimally and the number of patient dissatisfaction with nursing services will increase. Furthermore, this will have an impact on the desire of patients or families to use services repeatedly. This will affect patient satisfaction and the number of patient visits to the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of Dr. R.M Djoelham Binjai Regional Hospital in 2023. Method: The type of research used is quantitative research using a Cross-sectional analytical design. In this study, the population was 43 inpatients at Dr. R.M Djoelham Binjai Regional Hospital. Sampling was carried out using asidental sampling. Results: Analysis was carried out using the Chi-Square test, it was found that there was a relationship between nurses' therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Dr.R.M Djoelham Binjai Regional Hospital in 2023 with a total of 43 people with a degree of significance (α) = 0.05 and df = 4. The calculation results were obtained, namely Sig (2-tailed) 0.000 < (α) = 0.05, then Ho was rejected and Ha was accepted. The conclusion is that there is a relationship between nurses' therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Dr.R.M Djoelham Binjai Regional Hospital in 2023..

Keywords *: Therapeutic Communication, Nurses, Patient Satisfaction Level, Inpatient Care*

Abstrak

Latar Belakang :Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat. Selanjutnya, hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai tahun 2023. Metode : Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain analitik *Cross sectional.* Pada penelitian ini populasinya pasien yang sedang rawat

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai *sebanyak 43 oran.* pengambilan sampel dilakukan secara *acidental sampling* Hasil :Analisis dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square* didapat ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023 dengan jumlah 43 orang dengan derajat kemaknaan (α) = 0,05 dan df = 4 diperoleh hasil perhitungan yaitu Sig (2-tailed) 0.000 < (α) = 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Kesimpulannya ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap

Korespondensi Penulis: Nur Hasanah

I. PENDAHULUAN

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Komunikasi menjadi bagian penting untuk mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya (Purwaningsih & Dewi, 2019). Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Purwaningsih & Putuagungayu, 2019).

Menurut Priyanto dalam Ramadia., R.,A 2022, komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien namun komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, serta dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan (Silvia ,Qurrata, Asmalinda (2019).

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang professional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi, dan di dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien (Ramadia., R.,A 2022).

Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat. Selanjutnya, hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesudah membandingkan dengan apa yang menjadi harapan. Sebanyak 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik fisik maupun psikis (Apriyani, Kencana & Harini, 2017).


e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai tahun 2023.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik cross-sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai pada Agustus 2023 sampai Mei 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai pada saat penelitian dilakukan, dengan jumlah populasi sebanyak 43 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai, telah dirawat minimal selama tiga hari, mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia menjadi responden, dan telah berusia dewasa. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang bukan merupakan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai, pasien yang dirawat kurang dari tiga hari, tidak mampu berkomunikasi dengan baik, tidak bersedia menjadi responden, dan belum berusia dewasa.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik, yaitu proses komunikasi antara perawat dan pasien yang bertujuan membantu pasien dalam menghadapi masalah dan memenuhi kebutuhan psikologis selama menjalani perawatan. Variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien, yaitu perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Komunikasi terapeutik diukur menggunakan kuesioner yang mencakup fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi, masing-masing terdiri atas lima pernyataan. Hasil pengukuran dikategorikan menjadi selalu dengan skor 11–15, jarang dengan skor 6–10, dan tidak pernah dengan skor 1–5. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner yang terdiri atas 12 pernyataan dengan rentang skor 1–36 dan dikategorikan menjadi sangat puas dengan skor 9–12, kurang puas dengan skor 5–8, dan tidak puas dengan skor 1–4.

Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Kuesioner komunikasi terapeutik mencakup fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi, sedangkan kuesioner kepuasan pasien terdiri atas 12 pernyataan. Data yang diperoleh diolah melalui tahap editing, coding, entry data, cleaning, dan tabulating. Seluruh proses analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 22.

Analisis data terdiri atas analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel dalam bentuk frekuensi, persentase, rerata, dan simpangan baku. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square. Hasil analisis digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sebelum pengumpulan data, seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur, potensi risiko, dan hak sebagai peserta penelitian. Persetujuan tertulis atau informed consent diperoleh dari responden sebelum penelitian dilakukan. Kerahasiaan identitas responden dijamin

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

dan seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dengan memperhatikan prinsip etik respect for persons, beneficence, non-maleficence, justice, dan confidentiality.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 43 pasien rawat inap

Tabel 1. Variabel Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023 (n= 43)

No	Komunikas terapeutik	Frekuensi (f)	Persentase
1.	Selalu	25	58
2.	Jarang	13	30
3	Tidak Pernah	5	12
	Total	**43**	**100**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 43 responden, mayoritas komunikasi terapeutik selalu dilaksanakan berjumlah 25 orang (58%) dan minoritas komunikasi terapeutik tidak pernah dilaksanakan 5 orang (12%).

Tabel 2. Variabel Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023 (n= 43)

No	Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase
1.	Sangat puas	23	53
2.	Kurang puas	16	38
3.	Tidak puas	4	9
	Total	**43**	**100**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 43 responden, mayoritas tingkat kepuasan pasien sangat puas berjumlah 23 orang (53%) dan minoritas kepuasan pasien tidak puas berjumlah 4 orang (9%).

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023 (n=43)

No	Komunikasi terapeutik	Tingkat Kepuasan pasien						Total		df	Sig (2-tailed)
		Sangat puas		Kurang puas		Tidak puas					
		N	%	N	%	n	%	N	%		
1.	Selalu	23	53	2	5	0	0	25	58		
2.	Jarang	0	0	12	28	1	2	13	30	**4**	**0. 000**
3.	Tidak pernah	0	0	2	5	3	7	5	12		
	Jumlah	23	53	16	38	4	9	43	100		

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 43 responden, mayoritas komunikasi terapeutik selalu dilaksanakan dengan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak berjumlah 23 orang (53%) dan minoritas komunikasi terapeutik tidak pernah dilaksanakan dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 3 orang (7%).

2. Pembahasan

a. Komunikasi terapeutik

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik ini dapat dilihat dari beberapa fase komunikasi terapeutik perawat bahwa sebagian besar perawat sudah mampu melakukan fase prainteraksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi dengan baik. Hal ini dikarenakan perawat sudah menggali keadaan maupun keluhan pasien, perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang akan dilakukan, bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan dan emosi saat bertemu dengan pasien, perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, perawat selalu menatap mata pasien saat berdiskusi, perawat menanyakan keadaan atau perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan, perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan/tindak lanjut.

Komunikasi terapeutik sangat berperan penting dalam interaksi antara perawat dengan pasien perawat mampu membangun dan mendorong semangat pasien terhadap masalah mengenai penyakitnya dan lain sebagainya. Hal ini membuat pasien merasa nyaman, termotivasi, dan mau melakukan segala proses perawatan yang sedang dijalaninya.

b. Tingkat kepuasan pasien

Kepuasan pasien ini dapat dilihat dari dari beberapa fase kepuasan pasien bahwa sebagian besar perawat sudah mampu melakukan fase daya tanggap/responsiveness, fase jaminan/assurance, fase empati/empathy , fase kenyataan/tangibles dan fase keandalan/reliability.

Hal ini dikarenakan perawat segera menangani pasien ketika dibutuhkan, perawat memberikan informasi tentang segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan, perawat selalu menjaga kerapian dan penampilan, perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional. Sesuai dengan teori maupun hasil penelitian sebelumnya bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai yang diharapkan atau yang diberikan oleh pelayanan medis, fasilitas kesehatan yang baik sarana maupun prasarana, komunikasi yang mudah dipahami dan suasana yang tenang dan nyaman.

c. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap

Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Perawat dianggap berkomunikasi dengan baik karena melakukan komunikasi dengan intensitas sering dan menjelaskan sesuatu dengan jelas, mendengarkan pasien dengan sungguh-sungguh dan memperlakukan pasien dengan sopan dan hormat.

d. Implikasi Praktis Penelitian

Hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Penerapan komunikasi terapeutik yang baik melalui sikap ramah, empati, mendengarkan secara aktif, memberikan informasi yang jelas, serta melibatkan pasien dalam proses pelayanan dapat menciptakan hubungan saling percaya dan

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

memberikan rasa nyaman kepada pasien. Oleh karena itu, perawat diharapkan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik dalam setiap tahap pemberian asuhan keperawatan. Bagi rumah sakit, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam menyusun program peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala. Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pengembangan pembelajaran dan praktik komunikasi terapeutik bagi mahasiswa keperawatan. Selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji chi square didapat Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023 dengan jumlah 43 orang dengan derajat kemaknaan (α) = 0,05 dan df = 4 diperoleh hasil perhitungan yaitu Sig (2-tailed) 0.000 < (α) = 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Kesimpulannya ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai tahun 2023 dengan jumlah 43 orang. Hal ini dikarena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

2. Saran

Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, referensi, dan materi pembelajaran mengenai komunikasi terapeutik yang bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Putra Abadi Langkat. Bagi pelayanan rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pasien dan keluarga secara optimal sebagai salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan judul atau pendekatan pengaruh serta variabel yang sama, maupun dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Adistie, F., Mediani, H. S., Nurhidayah, I., & Hendrawati, S. (2018). *The Implementation of Therapeutic Communication of Nurses To the Parents of Pediatric Patients in Pre-Operative Stage*. Belitung Nursing Journal, 4(4), 356-365

Apriyani, L., Kencana, E. N., & Harini, L. P. I. (2017). *Model Persamaan struktural Tingkat Kepuasan Pasien pada Kualitas Layanan Rawat Inap*. *E-Jurnal Matematika, 6(3),*

Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020*. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, *12*(1), 83-93.

Balik, M. S. Y., Hariyanto, T., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di Yayasan Slb Bakti Luhur Malang. Nursing News*: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, *3*(1).

Handayani,R (2019). "*Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr. Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2019*".

Meriyandah,H,A dkk (2022)**."***Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok*. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan. Vol. 12, No. 1

Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2021). [*The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication And Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital*]. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, *8*(2), 135-145.

Mundakir, (2016)."*Komunikasi Pelayanan Kesehatan*.Indomedia Pustaka: Yogyakarta.

Fajrah, S. (2021). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko*. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, *2*(2), 53-61.

Parinussa, N., & Tandiola, A. M. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di ruangan interna wanita rsud dr. M. Haulussy ambon*. *MOLUCCAS HEALTH JOURNAL*, *1*(1)..

Pery, Harianto & W. Adi (2018). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasaan Pasien Yang Dilakukan Pembedahan Elektif Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Iphi Batu*. *Journal Nursing News*, *3*(1), 1–10. Https://Doi.Org/10.1021/Bc049898y

Purwaningsih, N. K. & Putuagungayu, S. (2019). *Improving Communicative Speaking Skill Of Nursing Students In English Discussions, Specific Purposes (ESP) Using Catur Jantra And StringIn Classroom*. *IELT-Con 2019 Proceedings Of The 9th Pellta International English Language Teaching Conference*

Purwaningsih, N. K., & Dewi, S. P. A. A. P. (2019). *The Analysis Of Speech Act In Verbal Communication Between Healthcare Professionals And Patients In Public Health Centre Branch Kerobokan Kelod*. *Journal of English Educational Study*

Putuagungayu, S. & Dewi, S. P. A. A. P. (2017). *Improving Communicative Speaking Skill Of Nursing Students In English Discussions, Specific Purposes (ESP) Using Catur Jantra And StringIn Classroom*. *IELT-Con 2019 Proceedings Of The 9th Pellta International English Language Teaching Conference*

Ramadia., R.,A (2022**)."** *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap*

Rossina, P. (2021). *Exploring Therapeutic Nurse Patient Communication*

Rusnoto, Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). *Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 10(2), 195–202.

Sarfika, N. R., Maisa, E. A., & Windy Freska. (2018). *Keperawatan Dasar Dasar Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan*.

Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, *1*(2), 54–61. https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170

Silvia ,Qurrata, Asmalinda(2019). "*Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*". Jurnal Kesehatan. Vol.10 No.2