

The Relationship Between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Health Services

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan

Fadilah Siti Nurwahyuni¹, Iyos Sutresna², Dewi Dolifah^{3*}

^{1,2,3}Program Studi D3 Keperawatan, Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Sumedang

*Corresponding Author: dewidolifah@upi.edu

Received: 19-05-2024, Revised: 31-05-2024, Accepted: 03-06-2024

ABSTRAK

Dalam Keperawatan komunikasi terapeutik merupakan suatu komponen yang sangat penting untuk menjalin hubungan profesional dengan pasien. Perawat yang mampu melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien akan lebih mudah membangun hubungan saling percaya dengan mereka. Keberhasilan pelayanan kesehatan sering kali dinilai dari kualitas komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien. Jika perawat menerapkan komunikasi terapeutik, pasien biasanya akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas Tanjungsari, kabupaten Sumedang. Studi ini melibatkan 52 pasien rawat jalan dari UPTD Puskesmas Tanjungsari di Kabupaten Sumedang sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik; kepuasan pasien; pelayanan kesehatan

ABSTRACT

In nursing, therapeutic communication is a very important component for establishing professional relationships with patients. A nurse who has the ability to communicate therapeutically with patients will find it easy to establish a relationship of mutual trust with the patient. The level of success of a health service can be assessed from the communication provided by the nurse to the patient. When nurses carry out therapeutic communication with patients, patients will feel satisfaction with the services provided. The aim of this research is to determine and analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction with health services at the UPTD of the Tanjungsari health center, Sumedang district. This research was conducted by taking 52 respondents from outpatients of the UPTD Tanjungsari Health Center, Sumedang Regency. This type of research uses quantitative methods with a cross sectional approach and the sampling technique used is accidental sampling. The results of this research showed that there was a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction with health services at the Tanjungsari Health Center, Sumedang Regency with the result $p = 0.001 < 0.05$. From this research it can be concluded that therapeutic communication carried out by nurses has a very positive impact on patient satisfaction with health services.

Keywords: therapeutic communication; patient satisfaction; health services.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu proses interaksi, komunikasi juga bisa disebut sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Komunikasi merupakan suatu proses interaksi yang dilakukan secara dua arah. Komunikasi adalah aspek vital dalam kehidupan manusia. Ini adalah proses interaksi yang sering kita lakukan sehari-hari. Dalam Bahasa Inggris, komunikasi disebut "communication" dan diartikan sebagai proses berinteraksi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut

(Pohan & Fitria, 2021). Dalam bidang keperawatan, komunikasi terapeutik adalah elemen krusial untuk membangun hubungan yang profesional dan harmonis dengan pasien. Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh terhadap intervensi keperawatan, karena dapat mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap tindakan yang diterima oleh pasien (Djala, 2021).

Komunikasi terapeutik dalam keperawatan sangatlah krusial untuk membangun hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, serta menciptakan keharmonisan demi perawatan yang efektif bagi pemulihan pasien. Seorang perawat yang mampu berkomunikasi secara terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien (Tarigan & Ginting, 2019). Membangun kepercayaan ini sangat penting bagi seorang perawat. Tingkat keberhasilan dari suatu pelayanan Kesehatan yaitu komunikasi antar pasien dan perawat, Ketika pasien bertanya terkait kondisinya dan memberikan keluhan yang dirakan diharapkan seorang perawat mampu membantu dengan berkomunikasi secara terapeutik sehingga rasa gelisah yang dirasakan pasien dapat berkurang sehingga pasien bisa lebih tenang. Komunikasi terapeutik yang biasa dilakukan oleh perawat pada suatu layanan Kesehatan yaitu tersenyum, berbicara sopan, bertanya terkait keluhan pasien sehingga dapat membantu pasien untuk Tindakan yang akan dilakukan selanjutnya. Hal ini tentunya berkaitan dengan asuhan keperawatan yang harus dilakukan oleh seorang perawat (Sasmito et al., 2018).

Pelayanan public tentunya sangat dibutuhkan oleh setiap Masyarakat, terutama pelayanan Kesehatan. Dengan cara memberikan pelayanan Kesehatan terbaik kepada Masyarakat, hal ini tentunya dapat berdampak baik bagi Kesehatan di Indonesia. Pemerintah mendirikan unit pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat salah satunya yaitu mendirikan puskesmas pada setiap wilayah kabupaten/kota. Guna memberikan pelayanan Kesehatan yang optimal terhadap Masyarakat tentunya harus diusahakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Secara umum pelayanan Kesehatan puskesmas mencakup pengobatan (kuratif), Upaya pencegahan (preventif), peningkatan Kesehatan (promotive), dan pemulihan Kesehatan (rehabilitasi) (Irmawati et al., 2017).

Kepuasan merupakan suatu rasa puas, atau rasa senang yang bisa disebabkan oleh suatu hal yang berhubungan dengan barang atau jasa (Sesrianty et al., 2019). Pada suatu layanan Kesehatan tentunya kepuasan pasien harus sangat diperhatikan, mutu pelayanan Kesehatan saat ini menjadi fokus utama pada Masyarakat. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan jelas menjadi aset berharga bagi layanan itu sendiri. Ketika pasien merasa puas dengan suatu layanan kesehatan, mereka cenderung akan kembali menggunakan jasa tersebut. Selain itu, pasien yang puas juga dapat mempengaruhi dan mendorong orang lain untuk memilih layanan kesehatan yang sama (Anfal, 2020). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas kesehatan, kompetensi yang dimiliki petugas, serta biaya fasilitas kesehatan (Tanjung et al., 2023).

Tingginya jumlah pasien rawat jalan di puskesmas Tanjungsari membuat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menjadi penting untuk diperhatikan. Berdasarkan data dari dinas kesehatan kabupaten Sumedang, puskesmas Tanjungsari termasuk salah satu puskesmas terbaik dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas Tanjungsari kabupaten sumedang

2. METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis korelasi dengan pendekatan cross sectional. Teknik sampling yang diterapkan adalah accidental sampling, dengan menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan 52 sampel. Sampel merupakan sebagian data dari jumlah populasi yang akan diteliti (Millah & Suryana, 2020). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2024 dengan menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya, dan respondennya adalah pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tanjungsari. Adapun dua kriteria yang termasuk dalam penelitian ini yakni kriteria inklusi meliputi; (1). Responden yang melakukan pengobatan secara rawat jalan, (2). Responden memiliki rentan usia 16-25 tahun, (3). Responden yang bisa baca tulis, (4). Pasien yang bersedia dijadikan responden. Selanjutnya kriteria eksklusi meliputi Pasien yang tidak mau dijadikan responden dan pasien baru yang melakukan pengobatan. Variabel independent pada penelitian ini adalah komunikasi terapeutik yang diukur menggunakan kuesioner oleh peneliti sebelumnya (Sembiring & Munthe, 2019). Sedangkan variabel dependent adalah kepuasan pasien pada layanan kesehatan yang diukur menggunakan kuesioner oleh peneliti sebelumnya (Effendi & Junita, 2020). Pada kuesioner terkait komunikasi terapeutik, penilaian dilakukan menggunakan skala Likert yang terdiri dari 15 pertanyaan dengan kategori penilaian sebagai berikut: SL (selalu dilakukan), SR (sering dilakukan), KK (kadang-kadang dilakukan), dan TP (tidak pernah dilakukan). Sementara itu, kuesioner kepuasan pasien menggunakan skala Likert yang mencakup 25 pertanyaan, dengan penilaian sebagai berikut: 4 (sangat puas), 3 (puas), 2 (kurang puas), dan 1 (tidak puas). Untuk variabel independen, interpretasi hasil terbagi menjadi dua: nilai 15-37 menunjukkan bahwa komunikasi tidak

teurapetik, sedangkan nilai 38-60 menunjukkan bahwa komunikasi yang diberikan sudah teorapetik. Untuk variabel dependent memiliki interpretasi hasil dengan nilai puas (58-92) dan tidak puas (23-57). Proses penelitian dimulai dengan permohonan izin kepada pihak Universitas Pendidikan Indonesia kampus Sumedang untuk mendapatkan izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang. Selanjutnya, penelitian dilakukan di Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Sumedang, mengikuti prinsip dan etika penelitian. Penelitian ini telah melewati tahap uji etik dan telah dinyatakan lolos oleh Komite Etik Penelitian STIKes Buleleng dengan nomor 595/EC-KEPK-SB/II/2024.

3. HASIL

3.1. Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik responden (n=52)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
16-25	15	28,8
26-35	11	21,2
36-45	12	23,1
46-55	9	17,3
56-60	5	9,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	34,6
Perempuan	34	65,4
Tingkat Pendidikan		
SD	6	11,5
SMP	11	21,2
SMA/SMK	25	48,1
D3	3	5,8
S1	7	13,5
Pekerjaan		
Wiraswasta	8	15,4
IRT	20	38,5
Buruh	6	11,5
PNS	4	7,7
Belum Bekerja	12	23,1
Petani	2	3,8

Berdasarkan Tabel 1 di atas, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebesar 65,4% atau sebanyak 34 orang, sedangkan laki-laki berjumlah 18 orang atau 34,6%. Kelompok usia yang paling dominan adalah 16-25 tahun dengan persentase 28,8% dan jumlah responden sebanyak 15 orang. Sementara itu, kelompok usia yang paling sedikit adalah 50-60 tahun dengan persentase 9,6%. Jenis pekerjaan terbanyak adalah IRT (38,5%) dengan jumlah responden sebanyak 20 orang dan jumlah responden terkecil bekerja sebagai petani sebesar (3,8%) dan Pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA/SMK (48,1%) dengan jumlah sebanyak 25 orang dan pendidikan terkecil bekerja sebagai Diploma 3 sebesar (5,8%).

3.2. Hasil Analisis Masing-Masing Variabel

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Teurapetik Perawat di UPTD Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Terapeutik	36	69,2
Tidak Terapeutik	16	30,8
Total	52	100,0

Menurut tabel 2 tentang kategori komunikasi terapeutik di atas, terlihat bahwa sebagian besar sebanyak 36 orang (69,2%) menggunakan komunikasi terapeutik, sedangkan sisanya, yaitu 16 orang (30,8%), tidak menggunakan komunikasi terapeutik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien pada Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	45	86.5
Tidak puas	7	13.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 3 kategorisasi kepuasan pasien diatas, diketahui bahwa mayoritas sebanyak 45 orang (86,5%) memilih tingkat kepuasan puas dan sisanya sebanyak 7 orang (13,5%) memiliki tidak puas.

3.3. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 4. Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Teurapetik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskemas Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

Komunukasi Teurapetik	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Teurapetik	35	67,3	1	1,9	36	69,2	<i>0,001</i>
Tidak Teurapetik	10	19,2	6	11,5	16	30,8	
Total	45	86,5	7	13,5	52	100.0	

Berdasarkan tabel 4 di atas, penelitian yang dilakukan di puskesmas Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, dengan jumlah responden 52 orang, menunjukkan hasil bahwa 35 orang atau 67,3% mengungkapkan bahwa perawat melakukan komunikasi teurapetik dan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Sebanyak 1 responden atau 1,9% merasa tidak puas, namun menyatakan bahwa komunikasi perawat tetap teurapetik. Sebanyak 19,2% responden merasa puas meskipun perawat tidak melakukan komunikasi teurapetik. Sementara itu, 11,5% responden menyatakan bahwa perawat tidak melakukan komunikasi teurapetik dan mereka juga tidak puas, dengan 1,9% di antaranya menyatakan ketidakpuasan.

Berdasarkan data pada tabel tersebut, nilai Asymp. Sig (2-sided) dari uji Pearson Chi-Square adalah 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa $p = 0,001$, yang berarti nilai signifikansi ini lebih rendah dari $p < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi teurapetik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

4. DISKUSI

Komunikasi terapeutik pada dasarnya yaitu komunikasi profesional atas dasar untuk kesembuhan klien. Ada beberapa prinsip yang harus diketahui dalam komunikasi terapeutik. Pertama-tama, interaksi antara perawat dan pasien adalah hubungan terapeutik yang saling berhubungan dan menguntungkan satu sama lain. Hubungan ini dibangun atas dasar interaksi yang mempengaruhi pikiran atau perilaku, yang dikenal sebagai kemanusiaan antara perawat dan klien (Siregar & Antoni, 2017). Perawat dan pasien bukan hanya hubungan antara penolong dan pasien saja. Selain itu, perawat harus memiliki kemampuan untuk menghormati pasien mereka. Mengingat setiap individu memiliki karakter dan perilaku yang beragam, seorang perawat perlu bisa menghargai dan melindungi perasaan pasien tanpa melakukan diskriminasi antar pasien, karena setiap pasien pastinya memiliki latar belakang suku, ras, dan agama yang berbeda. Yang ketiga, perawat harus bisa menjaga martabat dirinya sendiri serta martabat pasien. Perawat harus menjaga martabat pasien. Yang keempat adalah komunikasi untuk membangun hubungan saling percaya dengan klien. Sebelum mengkaji masalah yang dialami pasien, perawat harus dapat membangun hubungan saling percaya dengan pasien. Dengan cara ini, kita dapat melakukan komunikasi teurapetik yang efektif untuk membantu proses penyembuhan pasien (Achmad et al., 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Tanjungsari, hasil yang diperoleh melalui uji statistik menggunakan SPSS dengan metode chi-square menunjukkan nilai $p = 0,001$. Dengan nilai signifikan $p < 0,05$, hal ini mengindikasikan adanya hubungan antara komunikasi teurapetik perawat dan kepuasan pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Tanjungsari, Kabupaten Sumedang. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa 67,3% responden merasa bahwa perawat telah melakukan komunikasi teurapetik sehingga mereka puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, komunikasi teurapetik tentu saja mampu meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga kualitas layanan di puskesmas juga akan semakin bertambah baik (Transyah & Toni, 2018). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa meskipun perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik, masih terdapat 1,9% pelayanan kesehatan yang tidak mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang kurang maksimal seperti fasilitas yang ada di Puskesmas tersebut. Selanjutnya 19,2% pasien merasakan puas pada pelayanan yang diberikan tetapi tidak terapeutik. Hal ini dapat disebabkan oleh seorang perawat yang kurang membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga saat dilakukan pengkajian terhadap keluhan yang diraskan oleh pasien dilakukan dengan kurang maksimal.

Pada penelitian ini banyak responden yang menyatakan bahwa perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan melaksanakan fase fase komunikasi terapeutik yaitu fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Namun beberapa pasien juga mengatakan bahwa perawat kurang berkomunikasi secara terapeutik karena ketika akan melakukan tindakan perawat tidak melakukan informed consent dulu terhadap pasien (Dora et al., 2022). Berdasarkan penilaian tingkat kepuasan pasien, mereka menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Tanjungsari. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik, lokasi yang strategis, serta peralatan yang memadai untuk pemeriksaan.

Penelitian ini konsisten dengan studi yang dilaksanakan oleh (Djala, 2021). yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Dalam studi tersebut, dari 26 responden, 83,9% menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat. Sementara itu, 8 responden atau 44,4% merasa kurang puas. Sebanyak 31 responden atau 63,3% mengungkapkan bahwa perawat menjalankan komunikasi terapeutik dengan baik, sedangkan 18 responden atau 33,3% menyatakan bahwa komunikasi tersebut kurang baik. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menyatkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara terapeutik oleh perawat kepada pasien sebesar 69,2%. Pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Tanjungsari sebesar 86,5%. Pasien merasakan komunikasi terapeutik efektif serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan sebesar 67,3%. Oleh karena itu, seorang perawat harus mampu berkomunikasi terapeutik ketika memberikan asuhan keperawatan. Semakin efektif komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, semakin meningkat pula kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Sebaliknya, jika komunikasi terapeutik tidak dilakukan oleh perawat, pasien cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

REFERENSI

- Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). The relationship between nursest therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 123–140.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 140–149.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Irmawati, S., M. H. S., & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 134–142.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Jurnal Educational Research and Social Studies*, 2(3), 45–79. <https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3>
- Sasmito, P., Majadandipah, Raihan, & Ernawati. (2018). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 98–104.
- 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>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>

- Siregar, H. R., & Antoni, A. (2017). The Caring Behavior Of Voluntary Nurses To The Client In Padangsidempuan HospitaL (Perilaku Caring Perawat Sukarela pada Klien di Rumah Sakit Padangsidempuan). *Jurnal Pendidikan Dan Dan Praktik Keperawatan Indonesia*, 1(2), 122–127.
- Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88–95. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>