



Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Umi Faridah¹, Rusnoto², M Purnomo³, Yanti Kusmiyati⁴

^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Kudus

Article Info

Article History:

Accepted April 25th 2021

Key words:

*Nursing Service,
Satisfaction,
Therapeutic Communication*

Abstract

The results of the Community Satisfaction Index survey conducted at dr. Loekmono Hadi Kudus, the results of the Community Satisfaction Index survey, amounted to 78.42% below the 90% target with communication services of 58.76% which is far below the 85% target, while nursing services have a community satisfaction index of 88.7% which is still in the below the 90% target. The results of observations made on 10 nurses showed that 4 nurses had good therapeutic communication and 6 nurses had communicated therapeutically, but only daily habits or routines were not fully in accordance with the expectations of the patient. To determine the relationship between nursing services and therapeutic communication with inpatient satisfaction at dr. Loekmono Hadi Kudus. Correlational analysis using cross sectional approach. The research sample was 69 people who were taken by proportionate simple random sampling technique. The research instrument is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The statistical test used was the Spearman Rho. The hypothesis shows that H_a is accepted and H_o is rejected according to the results of the Spearman Rho test for nursing services obtained p value = 0.002 $< \alpha = 0.05$ and r (Rho) = 0.613 and for therapeutic communication obtained p value = 0.000 $< \alpha = 0.05$ and r (Rho) = 0.649. There is a relationship between nursing services and therapeutic communication with inpatient satisfaction at dr. Loekmono Hadi Kudus.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan

masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

Corresponding author:

Umi Faridah

umifaridah@umkudus.ac.id

Indonesian Journal of Nursing Research, Vol 4 No 1, Mei 2021

e-ISSN 2615-6407

pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Liestriana, 2012).

Kepuasan pasien sendiri timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2013).

Menurut data RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus tahun 2015-2017, pada tahun 2015 pelayanan pada rawat inap memberikan pelayanan kepada 22.207 orang pasien di RSUD, tahun 2016 terjadi penurunan

pelayanan di rawat inap yaitu sebesar 20.971 orang pasien dan tahun 2017 terjadi perubahan secara turun sebesar 19.574 orang pasien. Hal tersebut menunjukkan adanya beberapa masalah kepuasan pasien pada rumah sakit (RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, 2017).

Menurut Tsedan Wilton, terdapat dua variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsikinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan (Mus, 2009). Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi (Hajriani, 2013).

KementrianKesehatan RI (2017) menyebutkan 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun psikis. Menurut Rismiyati (2015) sebagai bagian dari faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan dan berkomunikasi dengan baik. Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanankesehatan yang professional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan

yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Kemudian salah satu komunikasi yang sudah banyak dikenal dalam dunia keperawatan adalah komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh Perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa percaya diri, mencegah terjadinya masalah illegal dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berakibat ketidakpuasan.

METODE

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian analitik korelasional. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*. Data primer yang dikumpulkan adalah pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus pada periode yang dihitung menurut kapasitas *bed* sebanyak 222 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Pelayanan Keperawatan	Sampel (n)	Persentase (%)
Kurang Baik	20	29,0
Baik	49	71,0
Total	69	100,0

Sumber: Data Primer, 2018

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar respon dan menyatakan pelayanan keperawatan adalah baik sebanyak 49 orang (71%) dan sebagian kecil respon dan menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik yaitu sebanyak 20 orang (29%).

Tabel 1. 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Kepuasan Pasien	Sampel (n)	Persentase (%)
Kurang Puas	27	39,1
Puas	42	60,9
Total	69	100,0

Sumber: Data Primer, 2018

Tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik adalah baik sebanyak 38 orang (55,1%) dan sebagian kecil responden menyatakan komunikasi terapeutik adalah kurang baik yaitu sebanyak 31 orang (44,9%).

Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Komunikasi Terapeutik	Sampel (n)	Persentase (%)
Kurang Baik	31	44,9
Baik	38	55,1
Total	69	100,0

Sumber: Data Primer, 2018

Table diatas menunjukkan kepuasan pasien sebagian besar responden masuk dalam kategori puas yaitu 42 orang (60,9%) dan kepuasan pasien sebagian kecil responden masuk dalam kategori kurang puas yaitu sebanyak 27 orang (39,1%).

Tabel 1.4 Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien			p value	r (Rho)
	Kurang Puas	Puas	Total		
Kurang Baik	13 (65%)	7 (35%)	20 (100%)	0,002	0,613
Baik	14 (28,6%)	35 (71,4%)	49 (100%)		
Total	27 (39,1%)	42 (60,9%)	69 (100%)		

Sumber: Data Primer, 2018

Tabel 1.4 menunjukkan dari 20 orang responden yang menyatakan pelayanan keperawatan pada kategori kurang baik, diketahui sebanyak 13 orang (65%) menyatakan kurang puas dan sebanyak 7 orang (35%) menyatakan puas. Dari 49 orang responden yang menyatakan pelayanan keperawatan pada kategori baik, diketahui

UmiFaridah – Pelayanan Keperawatan , Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr Loekmono Hadi Kudus

sebanyak 14 orang (28,6%) menyatakan kurang puas dan sebanyak 35 orang (71,4%) menyatakan puas.

Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan $p\ value = 0,002 \leq \alpha = 0,05$ sehingga Hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak artinya terdapat hubungan signifikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Didapat pula nilai $(Rho) = 0,613$, yang berarti hubungan kedua variable lkearah positif dan kuat atau dengan kata lain semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin puas pasien rawat inap.

Tabel 1.5 Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien			p value	r (Rho)
	Kurang Puas	Puas	Total		
Kurang Baik	23 (74,2%)	8 (25,8%)	31 (100%)	0,000	0,649
Baik	4 (10,5%)	34 (89,5%)	38 (100%)		
Total	27 (39,1%)	42 (60,9%)	69 (100%)		

Sumber: Data Primer, 2018

Table diatas menunjukkan dari 31 orang responden yang menyatakan komunikasi terapeutik pada kategori kurang baik, diketahui sebanyak 23 orang (74,2%) menyatakan

kurang puas dan sebanyak 8 orang (25,8%) menyatakan puas. Dari 38 orang responden yang menyatakan komunikasi terapeutik pada kategori baik, diketahui sebanyak 4 orang (10,5%) menyatakan kurang puas dan 34 orang (89,5%) menyatakan puas.

Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan $p\ value = 0,000 \leq \alpha = 0,05$ sehingga Hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak artinya terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Didapat pula nilai $(Rho) = 0,649$, yang berarti hubungan kedua variabel searah positif dan kuat atau dengan kata lain semakin baik komunikasi terapeutik maka semakin puas pasien rawat inap.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (2015) yang menyatakan ada hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Wisata Dau Malang dengan menggunakan uji korelasi Pearson didapatkan bahwa $p\ value = 0,000 < \alpha = 0,050$. Didapatkan sebagian besar 70 (72,2%) responden yang mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 58 (59,8%) pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Demikian penelitian Sugiarto (2015) tentang hubungan pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien UmiFaridah – Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr Loekmono Hadi Kudus

di ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dengan uji *Chi Square* diperoleh $p\ value = 0,000 < 0,05$. Dan dikuatkan penelitian Butar-butur (2016) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Panda Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan uji *Chi Square* diperoleh $p\ value = 0,000 < 0,05$.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Kualitas pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh pihak layanan kesehatan kepada pasien yang pada dasarnya menyelamatkan nyawa dan mempercepat penyembuhan segala penyakit yang diderita pasien. Kepuasan pasien salah satu tindakan keberhasilan perawat dalam membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap yang baik selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Supranto, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan masih ada 35% orang responden yang menyatakan puas, tapi menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik. Hal ini dapat disebabkan meskipun perhatian dan komunikasi antara pasien dan perawat kurang namun perawat masih memberikan respon yang baik kepada

responden sehingga membuat responden merasa nyaman selama dirawat di rumah sakit. Pernyataan sebagaimana yang disampaikan oleh Wulandari (2015) responden akan memberikan respon yang baik ketika perawat betul-betul mencurahkan perhatiannya pada pasien dan memberikan rasa nyaman, hal ini juga disadari oleh pasien karena bukan hanya dirinya saja yang dirawat di rumah sakit. Mus (2009) menyampaikan pelayanan keperawatan yang dilakukan sungguh-sungguh akan membawa dampak rasa nyaman pada responden meskipun pelayanan keperawatan tersebut dilakukan secara singkat.

Hasil penelitian juga diperoleh masih ada 28,6% responden yang menyatakan kurang puas, meskipun pelayanan keperawatan diterima baik. Hal ini dapat terjadi jika dilihat dari efek pelayanan keperawatan yang belum dapat dirasakan oleh pasien sehingga berujung pada penilaian tersebut. Ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Mus (2009) pasien menginginkan kesembuhan atas penyakitnya ketika dirawat di rumah sakit, karena itulah harapan setiap pasien kenapa bersedia dirawat. Namun, pasien kurang menyadari bahwa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan harus sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh rumah sakit dan berkolaborasi dengan petugas medis lainnya untuk membantu kesembuhan pasien, serta perilaku pasien selama menjalani proses perawatan juga menentukan lama waktu

UmiFaridah – Pelayanan Keperawatan , Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr Loekmono Hadi Kudus

perawatan, seperti mengabaikan anjuran petugas medis yang berakibat pada kondisi kesehatan yang semakin menurun.

Kepuasan pasien merupakan kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi patokan untuk keputusan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Pada dasarnya pelayanan kesehatan diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diterima olehnya. Oleh karena itu kepuasan pasien dihasilkan dari layanan yang diterima pasien sesuai dengan harapan yang diinginkannya (Supriyanto dan Emawati, 2010).

Hasil uji *Spearman Rho* didapat nilai ρ (Rho) = 0,613, yang menyatakan hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien adalah kuat dan semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin puas pasien rawat inap. Dapat dijelaskan bahwa

pelayanan keperawatan adalah ujung tombak bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan, karena pelayanan keperawatan bersinggungan langsung dengan pasien setiap hari, sehingga setiap aspek pelayanan kesehatan tidak bisa luput dari perhatian pasien. Pasien akan mempersepsikan dengan baik pelayanan keperawatan jika perawat betul-betul memperhatikan setiap aspek pelayanan keperawatan mulai dari tanggung jawab, perhatian, komunikasi, kerjasama dan penerima. Pasien sebagai penerima jasa pelayanan keperawatan tentunya memiliki harapan yang tinggi dari pelayanan keperawatan untuk kesehatannya untuk itulah pelayanan keperawatan yang baik akan semakin membuat pasien merasa puas.

Sejalan dengan pendapat Desimawati (2013) pelayanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan sedang dapat menjadi rendah apabila rumah sakit tidak memperbaiki kualitas layanannya. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan. Layanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang

memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien

Peneliti berpendapat pelayanan keperawatan sebagai salah satu pelayanan utama di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan, perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai kepuasan dan memenuhi harapan pasien tanpa keluar dari jalur SOP dan etika profesi keperawatan. Pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang layanan keperawatan tersebut.

Hasil uji *Spearman Rho* diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,000 \leq \alpha = 0,05$ yang artinya terdapat hubungan signifikan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Sejalan dengan penelitian Aswad (2015) di RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada 80 orang responden diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat adalah baik (70%). Demikian pula penelitian Siti (2015) dengan uji Kendall tau diperoleh $p \text{ value} = 0,003 < \alpha (0,05)$ yang artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta.

Hal tersebut terjadi lantaran perawat memberikan pelayanan komunikasi terapeutik yang optimal dan kinerja perawat yang cepat dalam mengatasi masalah pasien. Pasien merasakan kepuasan diri atas pelayanan perawat yang diberikan dan mengurangi beban perasaan pasien, dalam kondisi sakit masalah kesehatannya dapat ditangani dengan cepat untuk mencapai kesembuhan. Mundakir (2013) menjelaskan tujuan dilaksanakan komunikasi terapeutik adalah membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal-hal yang diperlukan, mengurangi keraguan, mempengaruhi orang lain dan mempererat hubungan atau interaksi antara klien dengan terapis (tenaga proposional dalam rangka membantu penyelesaian masalah klien.

Dari hasil penelitian didapatkan data sebagian pasien dengan komunikasi terapeutik kategori baik tetapi masih ada 10,5% responden merasa kurang puas, hal ini disebabkan karena pasien ingin mendapatkan perhatian penuh dan khusus dari perawat. Hal tersebut tentunya tidak mungkin terjadi, karena masih banyak pasien lain yang harus mendapatkan perhatian dari perawat. Ketidakpuasan tersebut juga timbul karena persepsi dan cara pandang

pasien yang berbeda dalam menganggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat. Sedangkan komunikasi terapeutik kategori kurang baik tetapi 25,8% responden merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan.

Penelitian ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sandra (2013), bahwa hal ini disebabkan karena faktor emosional dari pasien, dimana pasien mempunyai persepsi yang negatif terhadap perawat, sehingga hal ini menjadi perbandingan bagi pasien, walaupun komunikasi terapeutik dilakukan perawat tetapi pasien masih ada yang tidak puas dan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas, hal ini bisa disebabkan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dan berkomunikasi, meskipun dalam waktu yang singkat pasien masih merasa nyaman karena perawat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dan dipahami sehingga pasien merasa terjamin selama dirawat di rumah sakit.

Hasil uji *Spearman Rho* didapat pula nilai ρ (Rho) = 0,649, yang berarti hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap adalah kuat dan semakin baik komunikasi terapeutik maka semakin puas pasien rawat inap. Kuat dan positifnya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, seperti diketahui perawat adalah seorang profesional yang mempunyai keahlian dalam bidang medis yaitu mampu merawat pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan yang diperolehnya. Pembicaraan atau pesan seorang perawat akan dipercaya oleh pasien karena perawat dianggap memiliki suatu keahlian. Timbulnya rasa percaya disebabkan adanya keahlian yang dimiliki oleh seseorang. Pasien akan tertarik kepada perawat karena pembicaraan atau pesan yang disampaikan dapat dipercaya.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Fajar (2009), komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa, keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien. Kemudian sikap dan perilaku perawat dalam berkomunikasi berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, semakin aktif perawat melakukan komunikasi dengan pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien.

UmiFaridah – Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr Loekmono Hadi Kudus

PENUTUP

1. Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018
2. Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Seno. 2010. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi, Program Diklat terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT Telkom Tbk. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 9, No. 4. Juli 2011 Jilid 1*
- Anjaryani, W.D. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rumah sakit tugurejo semarang*. [Artikel Ilmiah] Program Pasca Sarjana Promosi Kesehatan Sumber Daya Manusia UNDIP Semarang.
- Anoraga. 2009. *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Apendi. 2013. *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di tiga upf rawat inap rsud demak*. <http://eprints.undip.ac.id/4645/>
- Arikunto, Suharsini.2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji, 2013. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Aswad, Sutrisno. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD DR. Chasan Boesoirie Ternate. *ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3 Nomor 2, Mei*
- Bolla, Ibrahim N. 2017. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan*

- Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang*. STIKes Jenderal Achmad Yani Cimahi.
- Butar-butur, Junita. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia, Vol.6 No.1, September*
- Desimawati, Dian Wahyuni. 2016. *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember*. [Skripsi] Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember
- Departemen Kesehatan R.I. 2009. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Peran dan fungsi perawat*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Djuhdi, Ahmad. 2012. *Model Komunikasi*. Jakarta: Kompasiana
- Tungkagi Caroline Easter, Tungkagi Caroline. 2017. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *E-journal Keperawatan (E-Kp) Volume 5 Nomor 1, Februari*
- Ellanda, Gita. 2013. *Komunikasi antar pribadi Pasien dan Perawat (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Komunikasi Antar pribadi Pasien Rawat Inap dan Perawat di Rumah Sakit Setiabudi Medan)*
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Febriari, Eka. 2015. *Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie UmiFaridah – Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr Loekmono Hadi Kudus*
- Kota Pontianak. [Naskah Publikasi] Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Keperawatan*. Jakarta : Gunung Mulia
- Hajriani, 2013. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*. [Skripsi] UIN Alaudin Makassar.
- Hastono. 2010. *Analisis Data Kesehatan*. Depok : FKUI
- Hidayat, Azis Alimul A. 2010. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, Auliya Nur. 2013. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014 Online di <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm9>*
- Husna A. Rosiatul, Sumarliyah E, Tipo A, 2009, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang', hh 41-47
- Kementrian Kesehatan RI. 2017. *Survey Kepuasan Pelanggan Kementerian Kesehatan Reublik Indonesia Tahun 2017* dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*, Jakarta: Menteri Kesehatan.

- Ketnawati, Iin. 2017. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Flamboyan RSUD Muntilan*. [Naskah Publikasi] STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Liestriana, Dian. 2012. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Raat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *FIKKES Jurnal Keperawatan, Vol. 5 No. 1 Maret 2012 : 45 - 56*
- Listiani, Ida. 2017. *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo*. [Artikel Penelitian] Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mardini. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi dalam Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit PolPus Raden Said Sukanto*.
- Mubarak, W, I & Chayatin, N. 2012. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta : Salemba Medika
- Munawaroh, Siti. 2011. *Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di rsua dr. sutomo ponorogo*. [Skripsi] Program Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah. Ponorogo
- Mundakir. 2013. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*, Edisi 1., Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mus, Asniati. 2009. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai*. [Skripsi] UIN Alaudin Makassar.
- Nasehudin, Syatori Toto & Nanang, Gozali. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surakarta: Pustaka Setia.
- UmiFaridah – Pelayanan Keperawatan , Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr Loekmono Hadi Kudus
- Nasir A, dan Muhith A. 2011. *Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Perilaku Kesehatan dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Abraham Wahyu. 2010. *Komunikasi Interpersonal antara Perawat dengan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Terapeutik antara Perawat terhadap Pasien di RSUD Dr. Moewardi Surakarta)*. [Skripsi] Universitas Negeri Surakarta.
- Nurachmati. 2014. *Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Roemani Semarang*. [Skripsi] Universitas Diponegoro Semarang.
- Nuralita, A. 2012. Kecemasan Pasien Rawat Inap ditinjau dari Persepsi tentang Layanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Indonesia Psychological Journal No. 2. 150-160*
- Nurhasanah, Nunung. 2009. *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: TIM.
- Nurhidaya, Andi. 2014. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Labuan Baji Makassar. [Skripsi] Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.

- Permatasari, Anita. 2016. Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Kota Tegal tahun 2016 (Penelitian Tindakan).
Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 3rd. Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 3rd Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Philip Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Gramedia