

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA UNIT II**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
PENTI SARI NINGSIH  
201110201119**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA UNIT II**

**THE CORRELATION BETWEEN NURSES THERAPEUTIC  
COMMUNICATION AND THE LEVEL OF PATIENT  
SATISFACTION IN PATIENT WARDS CLASS III  
PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL  
UNIT II YOKYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:  
PENTI SARI NINGSIH  
201110201119**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing  
Pada Tanggal:  
10 Juli 2015

Pembimbing

The image shows an official stamp of the Muhammadiyah University of Yogyakarta (PKU Muhammadiyah Yogyakarta). The stamp is circular with a scalloped edge and contains the text "SEKOLAH PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT" at the top, "PROGRAM STUDI KEPERAWATAN" in the middle, and "YOGYAKARTA" at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Syaifudin, S.Pd., M.Kes.

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA UNIT II**

**THE CORRELATION BETWEEN NURSES THERAPEUTIC  
COMMUNICATION AND THE LEVEL OF PATIENT  
SATISFACTION IN PATIENT WARDS  
CLASS III PKU MUHAMMADIYAH  
HOSPITAL UNIT II  
YOKYAKARTA**

Penti Sari Ningsih, Syaifudin  
Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta  
Email: chza\_chqzae@yahoo.com

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif korelasional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 48 orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *kendall tau*. Berdasarkan uji *Kendall Tau Correlation*, didapatkan hasil bahwa nilai  $\tau = 0,354$  dan nilai  $p = 0,001$  karena nilai  $p < 0,05$  berarti hipotesis diterima, artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Saran untuk Manajer keperawatan PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II perlu merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik perawat melalui pelatihan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Komunikasi Terapeutik Perawat

**Abstract:** The purpose of this study was to determine the correlation between nurses therapeutic communication and the level of patient satisfaction in patient wards class III PKU Muhammadiyah Hospital Unit II Yogyakarta. This study was a correlational descriptive method. The data collection used a questionnaire. The respondents in this research totaled 48 people using an purposive sampling technique. Data analysis used Kendall Tau. Based on the Kendall Tau correlation test, results show that value  $\tau = 0.354$  and value  $p = 0.001$  because the value of  $p = < 0.05$  means the hypothesis is accepted, which means there is correlation between therapeutic nurse communication the level of patient satisfaction in patient wards class III PKU Muhammadiyah Hospital Unit II Yogyakarta. Suggestions it is expected that the nursing manager PKU Muhammadiyah Hospital Unit II Yogyakarta need to plan improvement ability nurses therapeutic communication through training

**Keywords :** Patient Satisfaction, Therapeutic Nurse Communication.

## **PENDAHULUAN**

Menurut Depkes RI (2009) rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien (Supranto, 2006). Kepuasan pasien akan memberikan dampak yang baik bagi institusi.

Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang di harapkan. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien. kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012).

Perawat perlu memiliki ketrampilan khusus untuk menambah nilai plus pada dirinya. Salah satunya adalah dengan menguasai komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah pendekatan secara psikologis yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi Damaiyanti (2010). Keberhasilan perawat dalam melaksanakan

komunikasi terapeutik merupakan *representative* dari rumah sakit yang baik. Perawat sebagai pelaksana asuhan keperawatan selama 24 jam berada di dekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya yang didasari kebenaran dan kenyataan objektif yang ada (Sabarguna, 2005)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di bangsal Aroyan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dengan wawancara terhadap 6 orang pasien, 4 diantaranya mengatakan sudah cukup puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat namun mereka mengatakan ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya dan mereka juga mengatakan ada beberapa perawat yang kurang ramah dan sering cemberut. Menurut bagian humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II didapatkan 15% komplain ditujukan kepada perawat. Sementara itu untuk mengetahui kepuasan pasien, terdapat program yang sudah dilakukan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II adalah dengan memberikan kuesioner kepada pasien, kotak kritik dan saran, dan pengaduan melalui hotline dan web. Meskipun sudah ada SOP tentang komunikasi terapeutik perawat tapi masih ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan keperawatan hanya berfokus pada formalitas dan tugas saja. *Customer satisfaction index* (CSI) 2014 RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II berada di posisi 4,1 dan nilai maksimal yaitu 5.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode *deskriptif korelasional* yaitu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu pengukuran

terhadap variabel bebas maupun variabel terikat pada waktu yang sama Notoatmodjo (2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dewasa dalam satu bulan di bangsal kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan tujuan tertentu

Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

keterangan:

N= besar populasi

n= besar sampel

d= tingkat kepercayaan/ ketetapan yang diinginkan: 10% (0,10), 5% (0,05) atau 1% (0,01).

Jumlah sampel yang berdasarkan rumus tersebut jika diketahui:

N= 376

d= 0,10

$$n = \frac{211}{1 + 376 (0,10^2)}$$

$$n = 48,28$$

$$n = 48 \text{ orang}$$

Sampel minimal pasien rawat inap kelas III yang diperlukan sebanyak 48 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperhatikan pada penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, dan pendidikan pasien. Karakteristik responden tersebut selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden		Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	18	37,5
	Laki-laki	30	62,5
Usia	Dewasa awal (26-35 tahun)	3	6,3
	Dewasa akhir (36-45 tahun)	1	2,1
	Lansia awal (46-55 tahun)	38	79,2
	Lansia akhir (56-65 tahun)	6	12,5
Pendidikan	SMP	7	14,6
	SMA/SMK	35	72,9
	Universitas (D3/S1/S2)	6	12,5
	Jumlah	48	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa ditinjau dari jenis kelaminnya, sebagian besar atau 30% responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki. Ditinjau dari usianya, mayoritas atau 79,2% responden pada penelitian ini diketahui berada pada rentang usia lansia awal (46-55 tahun). Adapun ditinjau dari pendidikannya, mayoritas atau 72,9% responden pada penelitian ini berlatar belakang pendidikan SMA/SMK.

Potter & Perry (2009) menunjukkan bahwa laki-laki cenderung mengkomunikasikan sesuatu secara langsung tanpa banyak pertimbangan dan melihat hubungan sebagai tugas saja, sedangkan wanita cenderung lebih hati-hati dan teliti dalam melakukan penilaian terhadap sesuatu yang dianggap baik dan kurang baik dengan menggunakan perasaan. Laki-laki lebih mudah memberikan penilaian kepuasan tinggi, dari pada wanita yang cenderung memerlukan banyak pertimbangan dalam memberikan penilaian.

Kepuasan pasien berdasarkan karakteristik umur, jumlah terbanyak dalam kategori kepuasan tinggi adalah responden yang berusia 46-55 tahun yaitu 38 orang (79,2%). Pasien pada usia ini adalah lansia awal, dalam tahap lansia awal adalah tahap anak-anak mulai meninggalkan rumah, pasien memasuki tahap keluarga pasca orangtua. Pada saat di rumah sakit pasien ini akan menerima dan menghargai

perawat yang memenuhi harapan dan berkomunikasi secara efektif tentang masalah kesejahteraan lansia. Lansia yang terpisah dari keluarga dan teman akan jarang mengalami sentuhan (Potter & Perry, 2009). Saat berada di rumah sakit mereka akan merasa diperhatikan dan dihargai oleh perawat yang setiap hari datang ke ruang mereka, akibatnya mereka akan cenderung mudah mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima karena merasa memiliki teman selama berada di rumah sakit.

Terkait dengan pendidikan, Rahmqvist (2011) dan Kelarijani, dkk. (2014) menyatakan bahwa pasien yang berpendidikan universitas sulit merasa puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Hal ini terjadi karena pasien yang berpendidikan universitas umumnya memahami dengan baik hak-hak pasien/konsumen dalam pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini persentase responden yang berpendidikan universitas adalah 12,5% saja. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Lestari (2008, dalam Putra, 2011) bahwa tingkat pendidikan akan cenderung membantu seseorang dalam melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek.

### **Komunikasi Terapeutik Perawat Rawat Inap Kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.**

Tabel 4.2 Komunikasi Terapeutik Perawat Rawat Inap Kelas III  
RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Selalu	5	10,4
Sering	36	75
Kadang	7	14,6
Jumlah	48	100

Pada tabel 4.2 komunikasi terapeutik perawat rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat diketahui bahwa mayoritas atau 75% responden pasien pada penelitian ini menyatakan bahwa perawat sering memberikan pelayanan komunikasi terapeutik. Adapun 10,4% responden menyatakan bahwa perawat selalu memberikan pelayanan komunikasi terapeutik dan 14,6% responden lainnya menyatakan bahwa perawat hanya kadang-kadang memberikan komunikasi terapeutik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat sering memberikan pelayanan komunikasi terapeutik. Adapun 10,4% responden menyatakan bahwa perawat selalu memberikan pelayanan komunikasi terapeutik dan 14,6% responden menyatakan bahwa perawat hanya kadang-kadang memberikan komunikasi terapeutik. Tingginya persentase responden yang memberikan jawaban sering pada pelayanan komunikasi terapeutik pada penelitian ini juga terlihat pada pola jawaban dari hasil analisis butir jawaban yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sering pada 13 item dari 17 item kuesioner komunikasi terapeutik perawat.

### **Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II**

Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	3	6,3
Puas	36	75
Tidak puas	7	14,6
Sangat tidak puas	2	4,2
Jumlah	48	100

Pada tabel 4.3 tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat diketahui bahwa mayoritas atau 75% responden pasien pada penelitian ini menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Hanya 4,2% responden saja yang menyatakan sangat tidak puas atas pelayanan keperawatan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas atau 75% responden pasien pada penelitian ini menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Hanya 4,2% responden saja yang menyatakan sangat tidak puas atas pelayanan keperawatan yang diberikan. Tingginya persentase responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan juga terlihat pada pola jawaban dari hasil analisis butir jawaban yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada 14 item dari 18 item kuesioner kepuasan pasien rawat inap.

### **Hasil Uji**

Pengujian *Kendall's Tau* pada penelitian ini dilakukan melalui teknik tabulasi silang untuk menggambarkan kecenderungan hubungan yang terjadi.

Tabel 4.4 Hasil Tabulasi Silang komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II

		Komunikasi						Jumlah	
		Selalu		Sering		Kadang-kadang			
		f	%	F	%	f	%	f	%
Kepuasan	Sangat puas	0	0	3	8,3	0	0	3	100
	Puas	5	13,9	31	86,1	0	0	36	100
	Tidak puas	0	0	2	28,6	5	71,4	7	100
	Sangat tidak puas	0	0	0	0	2	100	2	100
Jumlah		5	10,4	36	75	7	14,6	48	100

Hasil tabulasi silang pada tabel 4.5 komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan kecenderungan bahwa pasien yang sangat puas dan puas dengan pelayanan keperawatan sering mendapatkan komunikasi terapeutik dari perawat. Sementara itu pasien yang tidak puas dan sangat tidak puas hanya kadang-kadang mendapatkan komunikasi terapeutik.

Tabel 4.5 Hasil Uji *Kendall's Tau*

Korelasi (r)	Signifikansi (p)	Keterangan
0,354	0,001	Ada hubungan signifikan

Hasil korelasi *Kendall's Tau* pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai uji signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Nilai korelasi yang besarnya 0,354 dan bersifat positif mengindikasikan bahwa hubungan yang terjadi bersifat positif dan hubungan yang terjadi adalah hubungan yang rendah karena nilainya berada pada rentang 0,200 sampai 0,399 (Dahlan, 2013). Disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II**

Hasil pengujian korelasi *Kendall's Tau* menemukan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II ( $p = 0,001; p < 0,05$ ).

Nilai korelasi yang besarnya 0,354 dan bersifat positif mengindikasikan bahwa hubungan yang terjadi bersifat positif dan hubungan yang terjadi adalah hubungan yang rendah karena nilainya berada pada rentang 0,200 sampai 0,399. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II (Dahlan, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Darmawan (2009) serta Husna dkk. (2014) yang juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan yang antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Darmawan (2009) mendapatkan data bahwa 54,6% perawat telah melakukan komunikasi terapeutik dan 66,7% klien merasa puas atas perawatan yang telah diberikan sehingga hasil analisis *Chi square* menemukan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi ( $p = 0,002; P < 0,05$ , kerja  $p=0,023; P < 0,05$  dan terminasi  $p=0,002; P < 0,05$  di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Husna dkk. (2014) dalam penelitiannya juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan penerapan komunikasi terapeutik di RS Siti Khodijah Sepanjang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,550 atau hubungan sedang dan nilai signifikansi sebesar 0,007

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wijono (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Hal tersebut didukung oleh Sulistiyaningsih (2007) yang menyebutkan bahwa dimensi mutu pelayanan rumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya merupakan dimensi hubungan perawat dengan pasien. Wiyana (2008) mengungkapkan bahwa salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa: Mayoritas atau 75% pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat. Mayoritas atau 75% pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II menyatakan bahwa perawat sering memberikan komunikasi terapeutik. Ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II karena nilai signifikansi uji *Kendall's Tau* menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05 ( $p = 0,001; p < 0,05$ ) dan keeratan hubungan adalah rendah karena nilai korelasinya adalah sebesar 0,354 yang nilainya berada pada rentang 0,200 sampai 0,399. Artinya Semakin sering seorang perawat memberikan komunikasi terapeutik maka komunikasi antara pasien dan perawat akan semakin sering terjadi, hubungan antara perawat dan pasien juga akan semakin dekat, dan kualitas pengkajian keperawatan juga semakin tinggi karena adanya rasa percaya dari pasien yang juga akan meningkatkan kepuasan pasien

### **Saran**

Bagi ilmu pengetahuan keperawatan, hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan kajian untuk menambah khasanah di bidang ilmu pengetahuan keperawatan, khususnya di bidang manajemen keperawatan terkait dengan kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik perawat. Bagi Manajer keperawatan PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, perlu merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik perawat melalui pelatihan. Bagi Diklat PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, perlu memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan penelitian di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Bagi peneliti lanjut, hasil penelitian ini agar dapat menjadi sumber informasi dan bahan kajian untuk menambah wawasan dan pengembangan penelitian terkait dengan hubungan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji komunikasi terapeutik tidak hanya dari persepsi pasien melainkan juga dari persepsi perawat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, M.S. 2013. *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan Edisi 6*, Salemba Medika, Jakarta.
- Damaiyanti, M. 2010. *Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan.*: PT Refika Aditama, Bandung.
- Darmawan, I. 2009. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak*. Skripsi Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Sistem kesehatan nasional*. Jakarta.
- Kelarijani, S.E.J. Jamshidi, R. Heidarian, A.R. dan Khorsidi, M. (2014). Evaluation of Factors Influencing Patient Satisfaction in Social Security Hospitals in Mazandaran Province Iran. *Caspian Journal of International Medicine* 5(4):232-234.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Potter dan Perry. 2009. *Fundamental of nursing*, EGC, Jakarta.
- Pohan, I, S. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan; dasar-dasar pengertian dan penerapan*, EGC, Jakarta.
- Putra. 2011. *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi tidak di publikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah. Yogyakarta
- Rahmqvist, M. 2011. Patient Satisfaction in Relation to Age, Health Status and Other Background Factors: A Model for Comparisons of Care Units. *International Journal of Quality in Health Care* 13(5): 385-390.
- Sabarguna, B. S. 2005. *Analisis pemasaran rumah sakit*, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng, Yogyakarta.
- Supranto, J. M. A. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sulistyaningsih. 2007. Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien asuransi kesehatan keluarga miskin di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal kebidanan dan keperawatan 'Aisyiyah*.
- Simamora, R. 2012. *Manajemen keperawatan*, EGC, Jakarta.

Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.

Wiyana. 2008. *Membangun pribadi caring perawat*. Dalam  
<http://www.akpermadiun.ac.id>, diakses tanggal 13 November 20



