

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
RUANG RAWAT NAKULA SADEWA  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI  
BANTUL**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:  
DELA SEPTIANA DEVI  
1910201153**



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2023**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
RUANG RAWAT NAKULA SADEWA  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI  
BANTUL**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
pada Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun oleh:  
DELA SEPTIANA DEVI  
1910201153**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT NAKULA  
SADEWA RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun oleh:  
DELA SEPTIANA DEVI  
1910201153**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk Dipublikasikan  
Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : Rohayati Masitoh, S.Pd., S.Kep., Ns., MM.  
Tanggal : 15 Agustus 2023

Tanda Tangan :

*Clap*

# HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT NAKULA SADEWA RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Dela Septiana Devi<sup>1\*</sup>, Rohayati Masitoh<sup>2</sup>, Rosiana Nur Imallah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

[delaseptiana123@gmail.com](mailto:delaseptiana123@gmail.com)

## Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien adalah salah satu tujuan pelayanan kesehatan. Kepuasan sangat penting untuk mengetahui kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan salah satunya komunikasi perawat khususnya komunikasi non-verbal perawat. **Tujuan:** Mengetahui hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul. **Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross-sectional*. Subyek penelitian ini adalah orang tua pasien ruang rawat inap nakula sadewa sejumlah 67 orang, pengambilan sampel dengan teknik *Purposive sampling*. Pengumpulan data dengan kuesioner komunikasi non-verbal perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Data penelitian dianalisis menggunakan *Kendall Tau*. **Hasil:** Berdasarkan uji *Kendall Tau* didapatkan hasil bahwa mayoritas komunikasi non-verbal perawat pada kategori sedang (100%), mayoritas memiliki tingkat kepuasan cukup puas (77,6%). Hasil analisis bivariate (*p value*= 0,013<0,05) menunjukkan hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai koefisien korelasi 0,223 menunjukkan korelasi dalam kategori rendah. **Simpulan dan Saran:** Terdapat hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul. Diharapkan RSUD Panembahan Senopati Bantul bisa merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi non-verbal perawat melalui pelatihan komunikasi non-verbal sehingga dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi non-verbal.

**Kata Kunci :** Komunikasi Non-verbal Perawat, Kepuasan Pasien

## ***THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' NON-VERBAL COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION LEVELS IN THE NAKULA SADEWA INPATIENT ROOM AT PANEMBAHAN SENOPATI REGIONAL HOSPITAL, BANTUL***

### Abstract

**Background:** One of the goals of health care is patient satisfaction. Satisfaction is critical in determining the quality and efficacy of health-care services. Nurse communication, particularly nonverbal communication, is one of the elements that drive discontent. **Objective:** The purpose of this study is to determine the relationship between nurses' nonverbal communication and patient satisfaction in the nakula sadewa ward at Panembahan Senopati Regional Hospital in Bantul. **Method:** This was a quantitative study using a correlation descriptive design and cross-sectional technique. This study included 67 parents of Nakula Sadewa inpatient ward patients. Purposive sampling was used to collect data. The data were collected using a nurse's nonverbal communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Kendall Tau was used to assess the research data. **Result:** According to the Kendall Tau test results, the majority of nurses' nonverbal communication was in the moderate range (100%), and the majority of patients were quite satisfied (77.6%). The bivariate analysis revealed a relationship between nurses' nonverbal communication and the level of patient satisfaction in the Nakula Sadewa ward at Panembahan Senopati Regional Hospital, Bantul, with a correlation coefficient value of 0.223, indicating a low correlation. **Conclusion and Suggestion:** There is a relationship between nurses' nonverbal communication and patient satisfaction in the nakula sadewa ward at Panembahan Senopati Regional Hospital, Bantul. It is expected that the Panembahan Senopati Bantul Regional Hospital will develop a program to strengthen nurses' nonverbal communication skills through nonverbal communication training, thereby improving nurses' ability to carry out nonverbal communication.

**Keywords :** Nurse Non-verbal Communication, Patient Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan bagi masyarakat yang memiliki ciri khas tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya percepatan peningkatan kesehatan masyarakat. Paradigma pelayanan kesehatan yang baru mewajibkan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap memperhatikan kode etik profesi. Dihadapkan dengan perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya (Djala, 2019).

Pelayanan keperawatan masih sering menerima keluhan dari masyarakat, khususnya tentang sikap dan kemampuan perawat dalam merawat pasien. Tidak jarang komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif menimbulkan konflik antara perawat dan pasien yang berujung frustrasi, ketidakpuasan serta rendahnya kepercayaan pasien. Hal ini sesuai dengan teori pencapaian tujuan menurut King bahwa komunikasi mendukung pengambilan keputusan bersama antara perawat dan pasien (Basri, 2019).

Keluhan menjadi persoalan di semua negara yang dapat dilihat dari meningkatnya keluhan pasien di dunia, pada National Health Service (NHS) di United Kingdom (UK) pada tahun 2019 terdapat 198.739 keluhan dan meningkat pada tahun berikutnya sebesar 4,9% menjadi 208.415 keluhan. Masih terdapat keluhan ketidakpuasan pasien terhadap cara perawat berkomunikasi. Data rata-rata yang diperoleh dari berbagai rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa 67% pasien mengeluhkan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan medis, terutama yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik (Suharyono et al., 2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat sekitar 11,3% - 67,5%. Penerapan komunikasi terapeutik perawat kurang baik yaitu sekitar 11,3% - 46,2%. Penerapan komunikasi terapeutik yang baik yaitu sekitar 42,9% - 67,5% (Fandizal et al., 2020).

Standar kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Kepuasan Pasien bahwa standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 BN.2019/No. 68 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Kepuasan pasien adalah salah satu tujuan pelayanan kesehatan. Manfaat dari layanan pelanggan terbaik ialah pelanggan puas dan hubungan positif. Kepuasan sangat penting untuk mengetahui untuk memilih kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien dalam hal ini penting untuk kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena jika pasien puas mereka akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, namun apabila pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih banyak tentang pengalaman buruk mereka. Untuk membangun kepuasan pasien rumah sakit harus membuat dan mengelola suatu system untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020).

Ketidakpuasan akan berdampak pada buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, dan kemungkinan pasien akan merujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan lain yang bisa memberikan kepuasan. Untuk menghindari kualitas pelayanan yang buruk dari perawat dan hilangnya pasien ke fasilitas kesehatan lain akan lebih bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat menaikkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya yaitu dengan meningkatkan keterampilan komunikasi yang baik dan sempurna bagi perawat (Transyah & Toni, 2018).

Pengukuran kepuasan pengguna layanan kesehatan adalah indikator untuk mengetahui kualitas layanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas layanan yang diberikan akan mensugesti pola perilaku misalnya minat untuk menggunakan ulang layanan kesehatan. Terdapat indikator kepuasan konsumen yang terletak dalam 5 dimensi mutu pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yang pertama bukti fisik (*tangibles*), bukti eksklusif yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan. Keandalan (*reliability*), yang mengacu pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera dan tepat sejak pertama kali tanpa menciptakan kesalahan apapun dan memuaskan. Ketanggapan (*responsiveness*), mengenai kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pasien dan menanggapi permintaan mereka dengan sigap, dan menginformasikan jasa secara tepat. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dapat membangun rasa percaya diri pasien. Empati (*empathy*), kemudahan melakukan interaksi komunikasi yang baik, perhatian langsung untuk memahami kebutuhan pasien sebagai klien dan bertindak untuk kepentingan pasien (Hayati, 2022).

Komunikasi non-verbal merupakan komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan, tetapi menggunakan bahasa isyarat (gerakan tangan), bahasa visual dan bahasa sikap. Melalui komunikasi non-verbal, orang dapat menarik kesimpulan tentang berbagai perasaan manusia, seperti kegembiraan, kemarahan, cinta, kerinduan, dan banyak perasaan lainnya (Tanapuan et al., 2019).

RSUD Panembahan Senopati Bantul adalah salah satu rumah sakit yang ada di Bantul dan merupakan pendukung penyelenggaraan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Direktur yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. RSUD Panembahan Senopati merupakan rumah sakit kelas B Pendidikan dengan penetapan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 142/Menkes/SK/I/2007 pada tanggal 31 Januari 2007 yang beralamat di Jalan Wahidin Sudirohusodo Bantul 55714 Yogyakarta. Penelitian ini akan dilakukan di ruang rawat Nakula Sadewa.

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Januari 2023 didapatkan hasil survei kepuasan pasien terakhir dengan nilai IKM 88,75 yang berarti sangat baik. Survei kepuasan yang digunakan RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut bagian humasdik terdapat 8 aduan di tahun 2022. Pengaduan tersebut berupa terkait ketersediaan kamar rawat inap terdapat 2 aduan, sikap perawat yang dinilai kurang baik (jutek/kurang senyum) dan kurang profesional terdapat 2 aduan, prosedur pelayanan dimulai terlalu ribet terdapat 1 aduan, menanyakan penanganan pasien terdapat 1 aduan, pasien kehilangan obat dikamar saat di tinggal operasi terdapat 1 aduan, pasien mengeluhkan kamar kelas III yang dinilai terlalu sempit terdapat 1 aduan. Untuk pengaduan dari pasien langsung di tindak lanjuti oleh pihak rumah sakit. RSUD Panembahan Senopati juga menerapkan grading untuk menangani masalah tersebut. Media pengaduan yang diterapkan di RSUD Panembahan Senopati bisa lewat layanan pengaduan, *whatsapp*/SMS/telfon, kotak saran, email, aplikasi (lapor Bantul), SP4N (level nasional).

Dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian deskriptif korelasi yang dilakukan untuk mengetahui gambaran tentang sesuatu secara objektif dan mengetahui hubungan dua variabel. Pengambilan data yang digunakan yaitu *cross sectional* karena data dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan baik variabel bebas atau resiko dan variabel terikat atau akibat dengan teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di ruang Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati sebanyak 150 pasien dari rata-rata pasien dalam satu tahun

terakhir yaitu di tahun 2022 dan didapatkan sampel sebanyak 67 responden. Pengambilan sampel didasarkan pada penerimaan yang meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner komunikasi non-verbal perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat adalah analisa yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap variabel penelitian yang menghasilkan distribusi dan prosentase dari setiap variabel (variabel bebas dan terikat) (Notoatmodjo, 2013). Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independent (komunikasi non-verbal) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) yang akan menggunakan uji korelasi *Kendall Tau* dimana jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal (Sugiyono, 2015).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Analisis Univariat

Hasil penelitian terhadap karakteristik responden pada penelitian ini adalah usia orang tua, jenis kelamin orang tua, pendidikan terakhir orang tua. Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik selanjutnya dipaparkan di tabel sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian di Ruang Rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul**

	Karakteristik responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Jenis kelamin orang tua	Perempuan	55	82.1
	Laki-laki	12	17.9
Usia orang tua	19-29 tahun	16	23.9
	30-39 tahun	33	49.3
	40-50 tahun	18	26.9
Pendidikan terakhir orang tua	SD	4	6.0
	SMP	12	17.9
	SMA/SMK	35	52.2
	D3	5	7.5
	S1	11	16.4
	Jumlah	67	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa ditinjau dari jenis kelaminnya, responden sebagian besar perempuan sebanyak 55 orang (82,1%). Ditinjau dari usianya, mayoritas usia 30-39 tahun sebanyak 33 orang (49,3%). Adapun ditinjau dari pendidikannya, mayoritas responden pada penelitian ini berlatar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 35 orang (52,2%).

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Komunikasi Non-verbal Perawat di Ruang Rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Komunikasi Non-verbal	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	-	-
Sedang	67	100
Buruk	-	-
Jumlah	67	100

Pada tabel 2 komunikasi non-verbal perawat di ruang rawat nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul didapatkan hasil komunikasi non-verbal pada kategori sedang dengan jumlah 67 responden

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	15	22.4
Cukup Puas	52	77.6
Tidak Puas	-	-
Jumlah	67	100

Pada tabel 3 tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul didapatkan hasil tingkat kepuasan dengan kategori puas sebanyak 15 orang (22,4%), kategori cukup puas sebanyak 52 orang (77,6%).

### 3.2. Analisis Bivariat

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

**Tabel 4**  
**Hubungan Komunikasi Non-verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Komunikasi Non-verbal	Kepuasan Pasien				Total		<i>P value</i>	<i>Keeratan hubungan</i>
	Puas	%	Cukup Puas	%	N	%		
Sedang	15	22.4%	52	77.6%	67	100%	0.013	0.223

Hasil tabulasi silang pada tabel 4 didapatkan data bahwa komunikasi non-verbal perawat sedang dengan kepuasan pasien puas sebanyak 15 orang (22.4%). Komunikasi non-verbal perawat sedang dengan kepuasan cukup puas sebanyak 52 orang (77.6%). Berdasarkan hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Kendall Tau* diperoleh koefisien hubungan komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul nilai *P value* sebesar  $0,013 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien memiliki keeratan hubungan sebesar 0,223 yang artinya memiliki keeratan hubungan rendah karena nilainya berada pada rentang 0,200 sampai 0,399. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Randi, (2017) yang mendapatkan hasil bahwa *p* lebih kecil daripada 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Komunikasi non-verbal berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi non-verbal dari perawat. Perawat yang memiliki komunikasi non-verbal yang baik akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang baik. Perawat yang memiliki komunikasi non-verbal yang buruk akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang buruk pula. Hasil ini didukung oleh penelitian, Siti (2019) yang mengemukakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka kepuasan pasien akan menurun.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di ruang rawat nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati dapat ditarik kesimpulan:

1. Karakteristik responden di Ruang Rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul mayoritas perempuan sebanyak 55 responden (82,1%), responden pada rentang mayoritas usia 30-39 tahun sebanyak 33 orang (49,3%), dan responden dengan latar belakang mayoritas pendidikan SMA/SMK sebanyak 35 orang (52,2%).
2. Komunikasi non-verbal perawat pada kategori sedang yaitu sebanyak 67 responden (100%).
3. Tingkat kepuasan pasien didominasi kategori cukup puas yaitu sebanyak 52 (77,6%) dari 67 responden.
4. Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Nakula sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan hasil uji Kendall tau menghasilkan nilai  $p=0,013 < 0,05$ .
5. Besar koefisien korelasi antara komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Nakula Sadewa RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu 0,223 yang artinya korelasi kedua variabel berada dalam kategori rendah

#### Rujukan

- Djala, F. L. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum daerah Poso. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 217–224. <https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.306>
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsd Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92–100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijns/article/view/4276>
- Fandizal, M., Tobing, D. L., & Novianti, E. (2020). Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4602>
- Tanapuan, O. P., Pratiwi, S., & Sulasmini. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nursing News*, 4(1). <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1503>
- Suharyono, H., Maria, L., & Ira, F. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal Senyum Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Professional Health Journal*, 2(2), 75–83. <https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.123>
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>, diakses tanggal 27 Januari 2023.
- Evisusanti, S. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Tahun 2020. In *Molecules* (Vol. 2, Issue 1)
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 3(4), 394–399.

Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>

Notoatmodjo, S. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Randi. (2017). *Hubungan Antara Komunikasi Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul*.

Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2019). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)



wnisa  
Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta