

HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Rusnoto^a, M.Purnomo^a, Tri Puji Utomo^c

^{a,b} Universitas Muhammadiyah Kudus

^arusnoto@umkudus.ac.id

^bmpurnomo@umkudus.ac.id

Abstrak

Pendahuluan: kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan. Beberapa fenomena kepuasan pasien rawat inap bervariasi puas dan tidak puas. Komunikasi yang efektif dan kualitas pelayanan keperawatan merupakan faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Metode: desain penelitian observasional cross sectional. Sampel sebanyak 90 responden dengan teknik consecutive sampling. Alat penelitian menggunakan kuesioner komunikasi, kuesioner pelayanan keperawatan, dan kuesioner kepuasan pasien yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data bivariat menggunakan *fisher exact test*. Hasil: Karakteristik pasien rawat inap menunjukkan rerata umurnya 45,4 tahun, jenis kelamin 52,2% laki-laki, pendidikan terbanyak SMA (36,7%), dan 34,4% memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri. Hasil variabel penelitian menunjukkan 83,3% komunikasi baik, 96,7% pelayanan keperawatan baik, dan 95,6% pasien puas. Hasil uji statistik *fisher exact test* menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ($p=0,001$). Saran: perawat perlu mempertahankan komunikasi yang baik, cepat, dan tanggap agar menghasilkan kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci: komunikasi; pelayanan keperawatan; kepuasan; pasien rawat inap

Abstract

Introduction: patient satisfaction is an indicator of the success of nursing services. Some phenomena of inpatient satisfaction vary from satisfied to dissatisfied. Effective communication and quality of nursing services are factors that contribute to patient satisfaction. The purpose of the study was to analyze the relationship of communication and nursing services to the satisfaction of inpatients. Method: observational cross sectional design. Samples were 90 respondents with consecutive sampling technique. The research tool used communication questionnaires, nursing service questionnaires, and patient satisfaction questionnaires that have been tested for validity and reliability. The bivariate analysis used fisher exact test. Results: Characteristics of inpatients showed a mean age of 45.4 years, gender 52.2% male, most education in high school (36.7%), and 34.4% had employment of civil servants/military/police. The results of the research variables showed 83.3% good communication, 96.7% good nursing services, and 95.6% patients were satisfied. The results of fisher exact test showed a significant relationship of communication with patient satisfaction ($p = 0.001$). Suggestion: nurses need to maintain good, fast, and responsive communication to produce inpatient satisfaction.

Keywords : communication; nursing services; satisfaction; inpatients

I. PENDAHULUAN

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada asuhan keperawatan individu, keluarga, dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal. Pelaksanaan asuhan keperawatan membutuhkan komunikasi efektif.

Komunikasi efektif perawat sangat dibutuhkan dalam menangani pasien, apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit.

Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Sebanyak 35-45% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima (Mandala, 2002).

Rumah sakit memberikan pelayanan keperawatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan di rumah sakit sering mengalami permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang dianggap kurang memadai atau memuaskan (Azwar 1996:83). Pelayanan keperawatan harus memenuhi syarat: tersedia (*available*), Wajar (*appropriate*), berkesinambungan (*continue*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efisien (*efficient*) dan bermutu (*quality*). Semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran maka semakin baik pula tingkat pendidikan serta keadaan sosial ekonomi masyarakat, sehingga kebutuhan dan tuntutan akan pelayanan kesehatan semakin meningkat (Ertanto, 2002).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Tjiptono, 2000). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Husna, 2006).

Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap atau perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres

panas/dingin dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu ditempat lain. Oleh sebab itu sudah saatnya kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu (Husna, 2006).

Kurniasih (2002), menunjukkan 80,9% pasien merasa tidak puas dan sebanyak 19,1% pasien merasa puas dengan kinerja perawat pelaksana (Bhayangkara,2013). Pasien dinas POLRI yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 25,65% dari 49 keluhan pelayanan rumah sakit melalui kontak telepon dan SMS (Bhayangkara,2013). Studi pendahuluan di ruang rawat inap mengenai aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama, dan aspek tanggung jawab menunjukkan: 9 pasien mengatakan komunikasi dan pelayanan keperawatan perawat baik, 10 pasien mengatakan biasa saja, dan 6 pasien mengatakan kurang puas. Gambaran kepuasan pasien di RSUD Dr Loekmono Hadi Kudus (tahun 2014 sebanyak 18085 pasien, tahun 2015 sebanyak 19574 pasien, tahun 2016 sebanyak 20971 pasien, dan tahun 2017 sebanyak 20589 pasien. Terlihat bahwa pada tahun 2016 dan 2017 terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap sebanyak 5%. Dengan interpretasi indeks kepuasan pasien pada bulan Agustus 2017 kriteria baik sebanyak 82,33% tapi belum mencapai standar pelayanan minimal (>90%). Komunikasi perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan, Hal ini di buktikan dengan adanya beberapa keluhan atau protes, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang di berikan perawat selama perawatan di ruang rawat inap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

II. METODE

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri: komunikasi dan pelayanan keperawatan. Variabel terikatnya adalah

tingkat kepuasan pasien. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan komunikasi dan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dirawat. Desain penelitian *cross sectional*. Sampel diambil menggunakan teknik *consecutive sampling* dengan kriteria inklusi: (1) usia dewasa lebih dari 18 tahun sampai 60 tahun; (2) pendidikan minimal SD. Hasil perhitungan sampel diburuhkan sebanyak 90 sampel. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner ini telah memenuhi validitas dan reliabilitas. Analisis univariat menggunakan tendensi sentral dan ukuran variasi serta proporsi. Analisis bivariat untuk melihat hubungan antara variabel independen (komunikasi dan pelayanan keperawatan) dengan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) digunakan *Chi-Square test* dengan taraf signifikansi 5%.

III. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan rerata umur pasien 45 tahun, laki-laki 52,2%, pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA 36,7%, dan pekerjaan terbanyak adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 34,4%.

Tabel 1. Deskripsi Umur Pasien Rawat Inap di di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2018 (n=90)

Variabel	Mean	Std Deviasi	Median	Min - Maks
Umur	45,40	0,502	49,00	20 - 59

Tabel 2 Karakteristik Pasien Rawat Inap (Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan) di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2018

Variabel	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Lakilaki	47	52,2
Perempuan	43	47,8
Pendidikan		
Tidak sekolah	2	2,2

Tabel 5 Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2018 (n=90)

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan		Total	p
	Tidak Puas	Puas		
Kurang	0 (0)	3 (100)	3 (100)	1
Baik	4 (4,6)	83 (95,4)	87	
Total	4(4.4%)	86 (95.6%)	100.0%	

Sumber : Data Primer, 2018

SD/MI	20	22,2
SMP	13	14,4
SMA	33	36,7
Sarjana/Diploma	22	24,4
Pekerjaan		
Tidak bekerja	15	16,7
Swasta	16	17,8
Wiraswasta	17	18,9
Buruh	11	12,2
PNS/TNI/POLRI	31	34,4
Total	90	100

Tabel 3 Deskripsi Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2018 (n=90)

Variabel	Frekuensi	Persentase
Komunikasi		
Cukup	15	16,7
Baik	75	83,3
Pelayanan keperawatan		
Cukup	3	3,3
Baik	87	96,7
Kepuasan		
Tidak Puas	4	4,4
Puas	86	95,6
Total	90	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 4 Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Komunikasi	Tingkat Kepuasan		Total	p
	Tidak Puas (%)	Puas (%)		
Cukup	4 (26,7)	11 (73,3)	15 (100)	0,001
Baik	0 (0)	75 (100)	75 (100)	
Total	4 (4,4)	86 (95,6)	90 (100)	

Sumber : Data Primer, 2018

IV. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan komunikasi dengan pelayanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan Hajriani (2013) yaitu tingkat kepuasan mencapai 78,3% yang merasa puas dibandingkan yang kurang puas hanya 4,3%. Sedangkan yang mengatakan komunikasi perawat kurang baik dengan tingkat kepuasan kurang yakni 6,5% dibandingkan yang mengatakan puas sebesar 10,9%. Selaras dengan pendapat Maison, Walter dan White dalam Dwilaksono (2006), bahwa terdapat 9 faktor yang mempengaruhi kepuasan dan salah satu diantaranya adalah komunikasi. Bhayangkara (2009) mengungkapkan bahwa komunikasi dalam praktek keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk mencapai hasil yang optimal. Peran komunikasi dalam pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari setiap pasien yang sedang menjalani perawatan dirumah sakit karena salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien di rumah sakit. Komunikasi merupakan elemen penting dalam proses interaksi antara perawat dengan pasien. Ketika berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan baik itu kejelasan, kecepatan berbicara, waktu dan relevan dan lainnya, serta penampilan personal, vokalik, ekspresi wajah dan lainnya. Semua itu perlu di perhatikan agar pasien bisa merasa puas ketika mendapat kan pelayanan keperawatan.

Sebanyak 26% mengatakan komunikasi perawat cukup dan pasien merasa tidak puas mayoritas pasien perempuan. Penelitian Suhmirati mengungkapkan bahwa perempuan tidak mudah puas (32,9%), yang mudah puas adalah laki-laki (67,1%). Akan tetapi bertentangan dengan penelitian Hashim yang menyatakan perempuan lebih mudah puas 63% dibandingkan laki-laki (37%) (Haidar, 2011). Pendapat Sarwono (1986) yang dikutip nurhasanah (2009) juga menyatakan bahwa jenis kelamin

mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan, sedangkan laki-laki lebih mengutamakan dengan group untuk mendapatkan kemandirian. Loudoh dan Bitta (1988) yang di kutip oleh Budiman (2010), factor demografi yang berhubungan dengan kepuasan adalah jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah puas berbeda dengan jenis kelamin perempuan yang tidak mudah puas. Seorang perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan sedangkan kerjasama tidak dapat terpenuhi hanya dengan komunikasi perawat yang baik saja. Akan tetapi juga dapat di pengaruhi dari umpan balik pasien itu sendiri.

Yayuk (2008), tingkat kepuasan antara individu yang satu dengan individu yang lain berbeda dapat dikarenakan adanya pengaruh dari factor jabatan, umur, kedudukan tingkat ekonomi, pendidikan jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian. Jenis kelamin berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di mana jenis kelamin laki-laki lebih mudah puas dibandingkan jenis kelamin perempuan karena pasien yang berjenis kelamin laki-laki tidak terlalu memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan perawat akan tetap lebih berfokus pada bagaimana kesembuhannya, sedangkan perempuan cenderung melihat kearah yang lebih spesifik pada proses penyembuhan seperti pelayanan secara umum yang diperoleh selama proses perawatan.

Umur berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dimana umur lebih tua lebih mudah puas dibandingkan dengan umur lebih muda karena usia lebih tua memiliki pengalaman dalam hal pelayanan keperawatan lebih banyak di banding dengan usia muda, selain itu usia lebih muda lebih cenderung khawatir tentang prognosis penyakitnya karena mereka berpikir tentang masa depannya sehingga mereka lebih mengharapkan pelayanan yang lebih optimal. Sedangkan usia yang lebih tua cenderung bersikap percaya terhadap

pelayanan yang diberikan oleh perawat yang juga sebagai orang yang lebih tua mereka merasa pastinya akan diberikan pelayanan yang lebih baik dan dihormati oleh orang lain dalam hal ini perawat.

Tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dimana tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA lebih mudah puas dibandingkan dengan tingkat pendidikan lebih dari SMA karena orang dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA tingkat pengetahuan lebih sedikit (kurang) dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lebih dari SMA atau yang telah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi. Sehingga mempengaruhi persepsi pasien dalam menilai pelayanan yang diberikan perawat khususnya dalam hal ini adalah komunikasi perawat.

Mardani (2003) dalam Ridwan (2013) responden yang berusia >30 tahun paling banyak yang puas dengan pelayanan keperawatan dan menunjukkan peluang kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang berusia <30 tahun. Usia lebih tua lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan usia muda dikarenakan: (1) Pasien tua cenderung lebih menerima dibanding dengan pasien yang lebih tua; (2) Tingkat penghargaan pasien yang lebih tua akan pelayanan keperawatan lebih rendah. Semakin bertambah usia seseorang semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan sehingga kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan dan dari segi pekerjaan kebanyakan responden akan bisa dimaklumi.

Rieka (2008) dikutip dari ridwan (2013) dalam pemberian pelayanan keperawatan, bukti isi pelayanan yang dapat terlihat salah satunya adalah sikap dan penampilan tenaga keperawatan itu sendiri, hal yang perlu di sadari oleh pihak rumah sakit bahwa mutu pelayanan keperawatan tergantung pada pemenuhan kebutuhan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Hal tersebut terkait dengan pemahaman responden dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, dilihat dari jenis pekerjaan dan semakin tinggi tingkat pendidikan maka kemampuan dalam menilai mutu pelayanan keperawatan

yang diberikan semakin kritis. Pendidikan terakhir yang paling banyak adalah tingkat SMA yaitu 33 orang (36,7%), pekerjaan kebanyakan responden dari kalangan PNS/TNI/POLRI yaitu 31 orang (34,4%) sehingga peneliti berasumsi bahwa responden cenderung menerima atau kurang mampu menilai pelayanan yang diberikan karena kurangnya pengetahuan tentang pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan pendapat siagian (2001) dalam Ridwan (2013), bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi cenderung tingkat kepuasan rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Suryawati (2006), bahwa kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. 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.

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Kotler yang dikutip dari nursalam kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja atau hasil dari produk dan harapan harapannya. Jadi kepuasan dan ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Keseluruhan jawaban pasien untuk dimensi pelayanan keperawatan, mayoritas baik, sedangkan dilihat dari semua dimensi kepuasan, mayoritas menyatakan puas. Peneliti mensintesa bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah perawat mampu dalam melakukan tindakan keperawatan yang benar, perawat mampu untuk melakukan pembinaan komunikasi yang baik kepada pasien dan perawat tanggap dalam memberikan tindakan saat

pasien membutuhkan dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, sehingga pasien percaya terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun sikap empati perawat dan fasilitas yang kurang mendukung namun pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Mutu pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi banyak faktor. Faktor tersebut antara lain: usia, pengetahuan, pendidikan, domisili (kota dan desa), kultur, suku, status ekonomi. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dapat membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya, namun pelayanan keperawatan tidaklah satu-satunya faktor yang berhubungan dengan kepuasan. Sebagai contoh: pasien yang berasal dari pedesaan, dan kultur jawa lebih mudah menerima dan tidak banyak tuntutan terhadap pelayanan keperawatan yang ada.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Sebagian besar perawat menerapkan komunikasi yang baik dan pelayanan keperawatan yang baik pula kepada pasien rawat inap. Demikian pula pasien sebagian besar menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Ada hubungan signifikan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan tidak ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan, yang di rawat di ruang rawat inap.

Saran Bagi rumah sakit: (1) mempertahankan kualitas sumber daya manusia keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya sikap dan ketrampilan dalam berkomunikasi; (2) melakukan pelatihan komunikasi terapeutik sebagai salah satu upaya yang harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Saran bagi perawat: (1) meningkatkan pengetahuannya dalam upaya meningkatkan kualitas peran sebagai provider dan educator; (2) perlu selalu menyadari bahwa komunikasi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan; (3) mempertahankan sikap cepat tanggap terhadap setiap persoalan yang timbul pada jasa pelayanan keperawatan khususnya komunikasi perawat dalam memberikan

kepuasan kepada pasien. Saran bagi peneliti selanjutnya hendaknya melanjutkan penelitian dengan melihat variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmawardani, Luvi.2013. Hubungan komunikasi Teraupetik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak.
- Anggraini.2012.Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo.In <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/507/556>.Last diakses tanggal 13 juli 2013
- Asniati Mus.2009.Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.UIN.
- Bayangkara, Nyoto.2013.Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI.In http://nyoto-bhayangkara.blogspot.com/2012/09/hubungan-antara-komunikasi-terapeutik_1.html.Diakses tanggal,13 Mei 2013.
- Diana, Sr. & Asrin, OP.2012.Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah SAKIT Elisabeth Purwokerto.In <http://www.slideshare.net/KULIAHISKANDAR/jurnal-hubungan-pengetahuan-komunikasi-terapeutik-terhadap-kemampuan-komunikasi-perawat-dalam-melaksanakan-asuhan-keperawatan-di-rumah-sakit-elisabeth-purwokerto>.Diakses tanggal 13 Mei 2013.
- Dwilaksono, Agung.2006.Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Keperawatan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan.Jurnal bulletin penelitian sistem kesehatan Vol.9 No. 4. In <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/>

- jurnal/940619097.pdf. Diakses Tanggal, 13 Mei 2013.
- Hanafi, Imam & Selvia David Richard.2012.Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien. Jurnal Stikes Volume 5. No. 2, Desember 2012.In [Http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php /Stikes/Article/Download/18612/18373](http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php/Stikes/Article/Download/18612/18373). Diakses tanggal 21 Juni 2013.
- Haydar.2011.Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasmien Saragih Pematangsiantar.In <http://www.repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29065/4/Chapter%252011.pdf>. Diakses 3 Agustus 2013.
- Husnah, Anis Rosiatul.2006.Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. <http://grahacendikia.wordpress.com/2009/03/28/analisa-hubungan-komunikasi-verbal-dan-non-verbal-perawat-terhadap-tingkat-kepuasan-pasien/>. Diakses tanggal, 4 Februari 2013.
- .Lestari, Wijayanti Puji dkk.2008.Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. In <http://journal.uui.ac.id/index.php/JKKI/article/viewFile/544/468>. Diakses, tanggal 13 Mei 2013
- Mandala, David Aleksander.2002.Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.Universitas Airlangga Surabaya.
- Mundakir.2006.Komunikasi Keperawatan,aplikasi dalam pelayanan.Edisi Pertama.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, Nofiati.2015.Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Ungaran Semarang.