

## Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025

Habib Maulana<sup>\*1</sup>, Silvia Adi Putri<sup>2</sup>, Rantih Fadlya Adri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
[Habibmaulana19900@gmail.com](mailto:Habibmaulana19900@gmail.com)<sup>1</sup>, [silviaadiputri86@gmail.com](mailto:silviaadiputri86@gmail.com)<sup>2</sup>, [rantih.adri@gmail.com](mailto:rantih.adri@gmail.com)<sup>3</sup>

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 14, 10, 2025  
Direvisi 24, 10, 2025  
Diterima 31, 10, 2025

#### Kata kunci:

Komunikasi Terapeutik  
Kepuasan Pasien

### ABSTRAK

Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang disertai komunikasi yang efektif dan penuh empati mampu membangun hubungan positif antara perawat dan pasien, yang secara langsung berdampak pada kenyamanan serta kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 35 pasien rawat inap kelas III yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Data didapatkan melalui kuesioner yang mengukur dua variabel utama, yaitu komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi yang dilakukan perawat berada pada kategori baik dan puas terhadap layanan yang diberikan. Uji Chi-Square menghasilkan nilai p-value sebesar 0,01 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Kesimpulan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara empatik dan profesional oleh perawat mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Meskipun mayoritas pasien menyatakan puas, masih terdapat sebagian yang merasa komunikasi belum optimal. Maka dari itu, peningkatan kualitas komunikasi terapeutik oleh perawat perlu terus dilakukan agar seluruh pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah tempat untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Peran dari rumah sangat penting karena ikut membantu mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. (Djala, 2021). Di antara berbagai jenis layanan yang tersedia, pelayanan keperawatan merupakan bagian yang paling berpengaruh dalam menentukan mutu pelayanan secara keseluruhan. Tingkat kepuasan pasien sangat ditentukan oleh sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi selama menjalani perawatan. Hal ini menjadi semakin krusial bagi Pasien rawat inap biasanya tinggal cukup lama di rumah sakit selama masa pemulihan. Mereka merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai atau lebih baik dari harapan mereka (Sembiring & Munthe, 2019). Kepuasan pasien merupakan cerminan dari bagaimana mereka menilai pengalaman saat menerima layanan kesehatan, terutama jika layanan tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan secara pribadi. Dalam hal ini, penting bagi pasien untuk merasa dihargai dan merasa nyaman, terutama saat mereka menyampaikan keluhan atau menceritakan pengalaman selama proses pengobatan (Simanjuntak & Yunida, 2019)

Menurut Nursalam (2015), kepuasan pasien merupakan respons atau tanggapan emosional yang muncul setelah pasien menerima pelayanan keperawatan, dan hal disebabkan oleh persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam buku tersebut dijelaskan bahwa dimensi kepuasan meliputi beberapa aspek penting, yaitu: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik). Kelima dimensi ini menjadi dasar penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat. Menurut Prabowo (2014), Proses ini terdiri atas beberapa tahap yang saling mendukung dan berkelanjutan. Tahapan tersebut meliputi: pra-interaksi, yaitu

tahap persiapan perawat sebelum bertemu pasien; orientasi, yaitu tahap pengenalan dan membangun kepercayaan; kerja, yaitu tahap utama dalam menjalin komunikasi dan mengeksplorasi masalah pasien; serta terminasi, yaitu tahap akhir komunikasi sebagai bentuk penutupan hubungan profesional. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam membantu pasien merasa nyaman, didengar, dan dipahami, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kerja sama selama perawatan. Berdasarkan temuan dari pengamatan peneliti pada bulan Desember 2024 diketahui 3 dari 5 orang pasien tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan perawat. Metodologi penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasinya mencakup pasien kelas III yang dirawat inap dalam kurun waktu tiga bulan terakhir di RSUD Madina Bukittinggi, dengan jumlah populasi sebanyak 355 pasien. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dalam pengambilan sampel, dengan total responden sebanyak 35 pasien. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti, yakni komunikasi terapeutik sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel adalah kuesioner tertutup yang telah disusun berdasarkan indikator dari teori Prabowo (2014) untuk komunikasi terapeutik, dan teori Nursalam (2015) untuk kepuasan pasien. Metode analisis data dalam penelitian ini mencakup analisis univariat yang bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari setiap variabel secara deskriptif. Selain itu, Analisis bivariat dengan uji ChiSquare digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien.

## 2. METODE

Metodologi penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasinya mencakup pasien kelas III yang dirawat inap dalam kurun waktu tiga bulan terakhir di RSUD Madina Bukittinggi, dengan jumlah populasi sebanyak 355 pasien. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dalam pengambilan sampel, dengan total responden sebanyak 35 pasien. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti, yakni komunikasi terapeutik sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel adalah kuesioner tertutup yang telah disusun berdasarkan indikator dari teori Prabowo (2014) untuk komunikasi terapeutik, dan teori Nursalam (2015) untuk kepuasan pasien. Metode analisis data dalam penelitian ini mencakup analisis univariat yang bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari setiap variabel secara deskriptif. Selain itu, Analisis bivariat dengan uji ChiSquare digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 35 orang responden yang merupakan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Data yang diperoleh dianalisis dalam dua tahap, dimulai dengan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat untuk menilai hubungan antar variabel yang diteliti.

### 3.1. HASIL

#### 3.1.1 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik

**Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2025**

Komunikasi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	19	54,3%
Tidak Baik	16	45,7%
Total	35	100%

Hasil pengukuran komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden (54,3%) menilai komunikasi perawat dalam kategori baik, sedangkan 16 responden (45,7%) menilai tidak baik.

### 3.1.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

**Tabel 1.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2025**

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	22	62,9%
Tidak puas	13	37,1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sebanyak 22 responden (62,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 13 responden (37,1%) menyatakan tidak puas.

### 3.1.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik oleh perawat dengan kepuasan pasien

**Tabel 1.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2025**

Komunikasi	Kepuasan Pasien		Total	P.Value
	Puas	T.Puas		
<b>Baik</b>	17	2	19	<b>0,01</b>
	77,3%	15,4%	100%	
<b>Tidak Baik</b>	5	11	16	
<b>Total</b>	<b>22,7%</b>	<b>84,6%</b>	<b>100%</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,01$  ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,01$  ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

## 3.2 PEMBAHASAN

### 3.2.1 KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Dari hasil penelitian dapat dilihat 19 orang (54,3%) menilai komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar perawat telah mampu membangun komunikasi yang efektif dengan pasien selama proses perawatan. Namun demikian, masih terdapat 45,7% responden yang menilai komunikasi tersebut belum baik.

Temuan ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik di rumah sakit belum terlaksana secara merata dan konsisten oleh seluruh tenaga keperawatan.

Berdasarkan teori Prabowo (2014) komunikasi terapeutik terdiri dari empat tahap, pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Apabila seluruh tahapan ini dilaksanakan dengan baik, maka akan terbentuk hubungan yang positif antara perawat dan pasien. Hal ini mencerminkan kemampuan perawat dalam membangun hubungan profesional melalui empati, sikap hangat, serta penyampaian informasi yang jelas, yang pada akhirnya dapat menunjang proses penyembuhan pasi

Temuan ini selaras dengan Lestari (2021) di RSUD Kota Bandung, di mana 56% pasien menyatakan bahwa komunikasi antara perawat dan dokter sudah baik. Dalam penelitiannya, Lestari menyebutkan bahwa komunikasi yang baik mencakup kemampuan tenaga kesehatan dalam mendengarkan pasien, menjelaskan kondisi dengan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap ramah dan terbuka

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien yang merasakan komunikasi baik dari perawat lebih mudah menerima informasi, merasa diperhatikan, dan menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi

Peneliti asumsi bahwa hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan sesuai dengan tahapannya. Namun, karena masih ada terdapat 45,7% responden menilai komunikasi perawat kurang baik, hasil ini memperlihatkan bahwa kemungkinan beberapa ada perawat yang belum sepenuhnya melaksanakan komunikasi terapeutik dengan benar. Salah satu tahap pra orientasi, tahapan penting dalam komunikasi terapeutik yang perlu diperhatikan adalah membuat janji sebelum melanjutkan komunikasi dengan pasien.

Dari asumsi peneliti tersebut salah satu upaya untuk mengatasi rendahnya kualitas komunikasi terapeutik adalah dengan memberikan pelatihan secara rutin kepada perawat. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menerapkan tahapan komunikasi terapeutik secara tepat, mulai dari membangun hubungan saling percaya, membuat kontrak komunikasi, mengeksplorasi perasaan pasien, hingga menutup percakapan dengan sopan dan jelas. Dengan pelatihan yang tepat, diharapkan komunikasi antara perawat dan pasien dapat berlangsung lebih efektif sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan proses penyembuhan pasien

### 3.2.2 KEPUASAN PASIEN

Sebagian besar pasien dalam penelitian ini (62,9%) merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima selama dirawat. Kepuasan ini menunjukkan bahwa mereka menilai pelayanan rumah sakit sudah cukup baik, terutama dalam cara perawat melayani dan memperlakukan pasien.

Temuan penelitian ini selaras dengan konsep yang dijelaskan oleh Nursalam (2015), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi pelayanan, yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan). Kelima dimensi ini menjadi tolak ukur penting dalam menilai standar layanan keperawatan

Kepuasan yang tinggi dari pasien menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka dan mampu menjawab kebutuhan yang ada. Namun, masih ada 37,1% pasien yang belum merasa puas. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Salah satu hal penting yang perlu ditingkatkan adalah perhatian perawat terhadap pasien, terutama dalam merespons keluhan. Perawat diharapkan memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan pasien, agar pasien merasa nyaman dan dihargai

Penelitian ini serupa penelitian Putri (2020) di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Dalam penelitiannya, 65% pasien juga merasa puas. Kepuasan itu dipengaruhi oleh sikap ramah petugas, rasa peduli yang ditunjukkan, dan kecepatan dalam membantu saat pasien membutuhkan sesuatu.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Nugroho (2021) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, di

mana pasien yang mendapatkan komunikasi baik dari perawat cenderung memberikan penilaian puas terhadap pelayanan.

penelitian Handayani (2019) menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi terapeutik perawat. Pasien yang merasa dihargai, didengarkan, dan diberikan informasi secara transparan lebih cenderung puas terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berasumsi bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien memperlihatkan Mayoritas pasien menilai bahwa pelayanan yang diterima sudah baik dan kebutuhan mereka terpenuhi. Namun, karena masih terdapat 37,1% pasien yang belum merasa puas, diasumsikan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, khususnya perhatian perawat dalam merespons keluhan pasien. Peneliti juga berasumsi bahwa peningkatan kepedulian dan kepekaan perawat terhadap keluhan akan membuat pasien merasa didengar, dihargai, dan lebih nyaman selama menjalani proses perawatan.

Dari asumsi peneliti Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memperbaiki kualitas interaksi antara perawat dan pasien, khususnya dengan menonjolkan empati dan kepekaan terhadap keluhan pasien, perawat diharapkan mampu memberikan perhatian yang tulus terhadap apa yang dirasakan pasien, sehingga pasien, dihargai, dan lebih nyaman selama masa perawatan.

### **3.2.3 HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN**

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai  $p = 0,01$ , yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan determinan penting dalam menciptakan kepuasan pasien

Pasien yang menilai komunikasi perawat sebagai baik cenderung merasa lebih puas terhadap layanan yang berikan (77,3%), sedangkan pasien yang menilai komunikasi tidak baik, sebagian besar merasa tidak puas (84,6%). Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi yang kurang empatik, tidak responsif, atau disampaikan dengan nada yang tidak tepat dapat berdampak negatif terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan.

Teori dari Nursalam (2015) menyatakan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kemampuan perawat dalam menyampaikan komunikasi interpersonal yang efektif, empatik, dan responsif terhadap keluhan pasien. Komunikasi yang baik berperan sebagai sarana untuk membangun kepercayaan, memberikan rasa aman, serta membantu pasien merasa dihargai selama proses perawatan

Penelitian ini serupa penelitian dengan Wulandari (2020), yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik yang baik berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X. Dalam penelitian tersebut, pasien yang merasa didengarkan, diperhatikan, dan diberi penjelasan dengan jelas oleh perawat cenderung memberikan penilaian puas terhadap pelayanan.

penelitian oleh Simamora (2019) juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi terapeutik perawat berhubungan erat dengan persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit. Pasien yang merasa perawatnya mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan empati, serta menyampaikan informasi secara jelas, akan menilai pelayanan yang diterima lebih bermutu

Peneliti berasumsi bahwa hasil ini memperkuat teori serta hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berperan besar dalam menentukan kepuasan pasien. Hasil yang menunjukkan tingginya ketidakpuasan pada pasien dengan komunikasi yang buruk menunjukkan bahwa komunikasi belum dijalankan secara merata oleh semua perawat.

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 KESIMPULAN**

1. Sebagian Besar Pasien Merasa Komunikasi Terapeutik Perawat Sudah Baik, Namun Masih Ada Yang Perlu Ditingkatkan

2. Mayoritas responden mengatakan puas terhadap layanan di RSUD Madina Bukittinggi, namun masih ada sebagian pasien yang belum merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar seluruh pasien dapat merasakan kepuasan secara merata
3. Ditemukan hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien ( $p = 0,01$ ), di mana komunikasi yang efektif dari perawat turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien selama masa perawatan.

## 4.2 SARAN

### 1. Bagi instansi Pendidikan

kepada institusi pendidikan untuk memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan pembelajaran, guna mendukung pengembangan studi di masa yang akan datang

### 2. Bagi rumah sakit

Untuk rumah sakit agar meningkatkan komunikasi terapeutik beserta kepuasan pasien

### 3. Bagi peneliti

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyadari masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya. Pertama, disarankan agar penelitian berikutnya melibatkan jumlah responden yang lebih banyak serta mencakup populasi yang lebih luas serta mampu melengkapi kekurangan riset sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djala, F. L. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dr. Yusup, M. (2019). Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bangkinang. 1(1), 6–12 Jakarta: EGC.
- Handayani, S. (2019). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 22(1), 45–53. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.678>
- Lestari, D. P. (2021). Analisis kualitas komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Marni. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasatahun 2021. Skripsi S1 Keperawatan Dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar
- Mongi, F. (2020). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap*. Jurnal Keperawatan, 8(2), 45–53
- Nugroho, A. (2021). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap*. Jurnal Ilmu Keperawatan, 9(2), 101–110
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14– 19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Prabowo. (2014). Komunikasi dalam Keperawatan. Yogyakarta: fitramaya
- Putri, A. D. (2020). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Surabaya: Universitas Airlangga
- Rossina, P. (2021). Exploring Therapeutic Nurse Patient Communication
- Saalino, V., Palamba, A., & Paerunan, M. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Elim Rantepao. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 9(1), 192–199. <https://www.journal.stikestanatoraja.ac.id/jikp/article/view/222>

- Simamora, R. H. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik dengan persepsi mutu pelayanan keperawatan*. Jurnal Keperawatan Silampari, 2(1), 12–20. <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.532>
- Simanjuntak, Yunida, T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Denan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Jurnal Online Keperawatan Indonesia, 2(1), 110–123. <http://ejournal.sarimutiara.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/746>  
<http://ejournal.sarimutiara.ac.id/index.php/Keperawatan/article/download/746/633>
- Stuart, G. W., & Sundeen, S. J. (2005). Prinsip dan praktik keperawatan kesehatan jiwa (5th ed.).
- Wulandari, A. (2020). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Jurnal Ilmu Keperawatan, 8(1)