

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN KLIEN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH  
SAKIT ELISABETH MEDAN  
TAHUN 2018**

**Samfriati Sinurat, Lilis Novitarum, Iman Bahagia Halawa  
Program Studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama pertolongan kepada klien. Diperlukan komunikasi terapeutik dalam menangani klien dengan situasi gawat darurat. Komunikasi terapeutik merupakan faktor yang paling penting yang digunakan untuk menetapkan hubungan terapeutik antara perawat dan klien.

**Tujuan :** Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisa hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di IGD RS Santa Elisabeth Medan.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan teknik *accidental sampling* sebanyak 94 responden.

**Hasil :** Berdasarkan uji *Fisher's Exact Test* dengan nilai  $p= 0,018 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

**Kesimpulan:** Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada klien diharapkan perawat menerapkan komunikasi terapeutik dan meningkatkan skill untuk berkomunikasi dengan mengikuti pelatihan atau seminar-seminar.

**ABSTRACT**

**Background :** *Emergency Installation (IGD) is one of the main lines of help to clients. Therapeutic communication is required in dealing with clients with emergency situations. Therapeutic communication is the most important factor used to establish therapeutic relationships between nurses and clients.*

**Goals :** *The purposed of this research to analyze therapeutic communication relationship of nurse with client satisfaction at IGD RS Santa Elisabeth Medan.*

**Methods:** *This study used a cross-sectional approach with accidental sampling technique of 94 respondents.*

**Result :** *Based on Fisher's Exact Test with p value = 0,018 <0,05 meaning there is significant relation between therapeutic communication of nurse with Client satisfaction at Emergency Installation of Santa Elisabeth Medan Hospital.*

**Conclution :** *To improve the excellent service to clients, it is expected that nurses will apply therapeutic communication and improve their skills to communicate by attending training or seminars.*

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, kemudian dilakukan *triage* dan diberikan pertolongan. Filosofi penanganan Klien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa Klien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja (Wiyono, 2016).

Menurut Wiyono (2016) bahwa karakteristik pekerjaan perawat Instalasi Gawat Darurat menyebabkan seringkali perawat lebih memperhatikan proses penyelamatan Klien dibandingkan interaksi dengan Klien dan keluarga pasien, sehingga memungkinkan persepsi Klien atau keluarga Klien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik. Hal yang sama juga diungkapkan oleh PUSBANKES 118 (2012, dalam Aswad, Mulyadi, & Lolong, 2015) bahwa komunikasi pada ruang Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi yang terjadi di bangsal, karena di Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan, sehingga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat kurang.

Komunikasi merupakan faktor yang paling penting yang digunakan untuk menetapkan hubungan terapeutik antara perawat dan klien. Pada proses asuhan keperawatan, komunikasi ditunjukkan untuk mengubah perilaku klien guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal yang disebut komunikasi

terapeutik (Suryani, 2005 dalam Sandra, 2013).

Menurut Mundzakir (2006 dalam Sandra, 2013) bahwa komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat-klien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan kedalam komunikasi pribadi diantara perawat dan pasien, dimana perawat membantu dan Klien menerima bantuan.

Menurut Abdul, dkk (2011) bahwa komunikasi terapeutik dibagi menjadi dua yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Dimana komunikasi verbal adalah proses penyampaian individu secara langsung menggunakan kata-kata, dan komunikasi non verbal adalah proses penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata.

Manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan Klien melalui hubungan perawat dan pasien, mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah evaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat. Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku Klien dan membantu dalam mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan (Hajarudin, 2014).

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Heffernan (2007, dalam Susanti, 2016) Amerika Serikat, di Queens, Nassau dan

Suffolk Newyork pada pengalaman Klien di rumah sakit perawat yang selalu berperilaku dengan sopan dan berkomunikasi dengan baik dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Pada tahun 2005 ke tahun 2006 perawat yang berperilaku sopan dan berkomunikasi baik menunjukkan 81% menjadi 77%, mendengarkan keluhan Klien sebanyak 71% menjadi 66 % dan selalu menjelaskan sesuatu dengan cara mereka sendiri sebanyak 72% menjadi 65%. Hal ini menunjukkan penerapan komunikasi yang tidak efektif dapat mengganggu hubungan yang terapeutik antara Klien dan perawat dan akan berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Menurut Hermawan (2009) dalam Aswad, Mulyadi, & Lolong (2015), di RS Mardi Rahayu Maluku bahwa pada tahun 2006 sampai Mei 2009, 5% sampai 6,5% responden merasa tidak nyaman saat di IGD dikarenakan komunikasi perawat yang kurang. Didukung oleh Sandra (2013) di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUP Dr.M.Djamil Padang bahwa 79,2% Klien menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dikarenakan komunikasi perawat masih kurang terhadap pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit. Selanjutnya hasil penelitian Rosenstein dan O'Daniel (2005, dalam Fitria & Shaluhya, 2014) menemukan bahwa terjadi persepsi negatif terhadap ketidakpuasan dari hasil perawatan disebabkan oleh komunikasi yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawat kesehatan serta staf divisi penunjang.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Sanglah Denpasar yang

dilakukan oleh Muninjaya (2004, dalam Tulumang, Kandou, & Tilaar, 2015) bahwa ternyata 84,96% responden menyatakan belum puas dengan komunikasi perawat yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari bahwa perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.

Ketidakpuasan Klien di Rumah Sakit dapat diatasi melalui pelaksanaan asuhan keperawatan dengan melaksanakan komunikasi yang baik. Seorang perawat tidak dapat melaksanakan proses keperawatan dengan baik tanpa kemampuan berkomunikasi yang baik dengan klien/pasien, teman sejawat, atasan dan pihak-pihak lain (Machfoedz, 2009 dalam Fitria & Shaluhya, 2014). Pernyataan tersebut didukung oleh Haryanto dan Septyani (2009, dalam Fitria & Shaluhya, 2014) bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan oleh perawat maka Klien akan merasa puas.

Kepuasan Klien adalah suatu tingkat perasaan Klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah Klien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari berkomunikasi yang baik dengan Klien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap bagaimana berkomunikasi yang baik dalam pelayanan yang ditampilkan oleh

petugas. Komunikasi yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Sandra, 2013).

Menurut Nursalam (2016) bahwa ada beberapa indeks kepuasan yang berpengaruh pada kepuasan konsumen yaitu: *Product Quality*, *Service Quality*, *Emotional factor* dan *Price*. Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan Klien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada Klien (Wiyono, Sulastri, & Dewi, 2016).

Terciptanya kepuasan Klien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha Klien untuk segera sembuh dari sakitnya. Beberapa alasan mengapa kepuasan Klien perlu dilakukan survei, yaitu karena penilaian kepuasan Klien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian tingkat kepuasan Klien merupakan tingkat evaluasi yang unik dan tingkat kepuasan Klien mempunyai sifat produktif mengenai bagaimana Klien akan berperilaku (Hajarudin, 2014).

Berdasarkan hasil data dari rekam medis Rumah Sakit Elisabeth Medan tahun 2016 didapatkan jumlah Klien yang datang berobat ke Instalasi Gawat Darurat 17.186 orang. Berdasarkan angket yang diberikan kepada Klien di Instalasi Gawat

Darurat bahwa kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan mayoritas 5.086 orang merasa puas dan mayoritas 5.089 merasa kurang puas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana kepuasan Klien pada komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2017.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Setiadi (2007) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan rencana penelitian yang disusun. Rancangan penelitian ini adalah korelasional dengan metode *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan pengamatan (pengumpulan data) sekaligus dalam waktu tertentu dan setiap subjek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan (pendataan) selama penelitian (Sutomo, Machfoedz, dan Winarti, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, dimana keduanya dilakukan pengukuran dalam waktu yang sama. Populasi adalah keseluruhan subjek, objek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009 dalam Sutomo, Machfoedz, dan Winarti, 2013).

Populasi pada penelitian ini adalah Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2017. Pada saat survei data awal jumlah Klien di Instalasi

Gawat Darurat pada tahun 2016 adalah 17.186. Pada bulan Desember 2016 jumlah Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth adalah 1.583 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang merupakan wakil dari populasi (Sutomo, Machfoedz, dan Winarti, 2013). Sampel terdiri atas bagian dari populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Nursalam, 2014). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 94 responden.

Kriteria *inklusi* adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Susilo, 2012). Adapun kriteria *Inklusi* dalam penelitian yaitu Klien yang berobat dengan keadaan ringan yaitu GCS 15, dan anak umur 18 tahun ke atas.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. kuesioner di sini diartikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden tinggal memberikan jawaban dengan memberikan tanda-tanda tertentu (Notoadmotjo, Soekidjo 2012). Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 3 kuesioner yaitu tentang data

demografi, komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Kuesioner data demografi, terdiri dari nama inisial, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan.

Analisis dilakukan dengan menggunakan uji *Fisher's Exact Test* dengan nilai  $p= 0,018 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik responden yang akan dipaparkan mencakup usia dari 94 responden. Dari data yang diperoleh menunjukkan lebih banyak responden berdasarkan usia 18-28 tahun sebanyak 28 responden (29.8%) dan lebih sedikit responden diatas usia 48 tahun sebanyak 18 responden (19.1%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 responden (43.6%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (56,4%) sehingga total keseluruhannya 94 responden (100%). Lebih banyak pekerjaannya PNS 34 responden (36,2%) dan paling sedikit ABRI 3 responden (3,2%) dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi SMA sebanyak 33 responden (35,1%).

**Tabel 1. Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Klien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2017 (n=94)**

Komunikasi terapeutik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	4	4,3
Cukup	90	95,7
Kurang	-	-
Total	94	100

**Tabel 2. Distribusi Kepuasan Klien Berdasarkan Dimensi Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2017 (n=94)**

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	77	81,9
Sedang	18	18,1
Rendah	0	0
Total	94	100
Reliability		
Tinggi	88	93,6
Sedang	6	6,4
Rendah	0	0
Total	94	100
Assurance		
Tinggi	90	95,7
Sedang	4	4,3
Rendah	0	0
Total	94	100
Tangibles		
Tinggi	92	97,9
Sedang	2	2,1
Rendah	0	0
Total	94	100
Emphaty		
Tinggi	89	94,7
Sedang	5	5,3
Rendah	0	0
Total	94	100
Responsiveness		
Tinggi	88	93,6
Sedang	6	6,4
Rendah	0	0
Total	94	100

Hasil uji *fisher's exact test* menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Klien dikarenakan nilai signifikan 0,018 ( $p < 0,05$ ). Sehingga menandakan bahwa komunikasi terapeutik perawat baik maka kepuasan Klien juga semakin baik. Ini berarti Hipotesa H1 diterima. Penelitian yang dilakukan

Darmawan (2009) bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian responden yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik tetapi kepuasan Klien sedang dan responden yang memiliki komunikasi terapeutik yang sedang

tetapi tingkat kepuasan Klien tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan Klien tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik. Menurut Nursalam (2014) bahwa kepuasan Klien dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual.

Kemampuan komunikasi terapeutik mutlak diperlukan oleh seorang perawat dalam melakukan upaya untuk memenuhi kepuasan pasien. Kemampuan komunikasi terapeutik yang baik membawa dampak bagi kesembuhan atau perbaikan Klien sehingga kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan akan meningkat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas Klien dalam menerima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien. Didukung oleh Sandra (2013) bahwa Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi terapeutik dengan Klien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Berdasarkan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan tahun 2017 dengan jumlah responden 94 Klien maka dapat disimpulkan:

1. Komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2017 menunjukkan cukup 90 responden (95,7%).
2. Kepuasan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2017 menunjukkan sedang 17 responden (18,1%).
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 94 responden dengan judul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth, sebagai berikut:

1. Bagi Managerial Rumah Sakit  
Untuk meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan lebih bermutu dengan mengadakan seminar, pelatihan dan review tentang komunikasi terapeutik yang berkesinambungan.
2. Bagi Perawat IGD  
Penelitian ini memberikan masukan kepada perawat agar mempertahankan komunikasi terapeutik dalam menjalankan tugasnya sehingga mempermudah memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.
3. Bagi institusi pendidikan  
Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pendidikan untuk memperdalam mempelajari komunikasi terapeutik.

4. Bagi peneliti selanjutnya Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Diharapkan peneliti mengambil judul pengaruh kinerja perawat dengan kepuasan Klien dan hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, dkk. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba medika
- Aswad, Mulyadi & Lolong. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. (Online), (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/8086/7647>, diakses 7 Januari 2017)
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Cahyaningrum, (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) Di RSUD Kota Surakarta*. (online), ([http://eprints.ums.ac.id/22306/25/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/22306/25/NASKAH_PUBLIKASI.pdf), diakses 5 Januari 2017)
- Fitria & Shaluhiya, 2014. Analisis Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RS Pemerintah dan RS Swasta. (online), (<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jpki/article/download/12733/9542>, diakses 7 Januari 2017)
- Hair, J. F., (2010). *Multivariate Data Analysis*, New Jersey: Prentice Hall.
- Hajarudin. 2014. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. (Online), (<http://thesis.ums.ac.id/datapublik/t34289.pdf>, diakses 7 Januari 2017).
- Hamdani. T. (2012). Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Dengan Perilaku perawat. (Online), (<file:///C:/Users/OWNER/Documents/Tinggi,%20sedang,%20rendah.pdf>, diakses 7 Januari 2017).
- Mahmud M., Zees R. F, & Kaisim V. N. (2014). Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Pada Klien Di Ruang Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango. (Online), (<http://kim.ung.ac.id/index.php/KIMFIKK/article/download/10444/10323>, diakses 5 Januari 2017)
- Mumu L. J., Kandou G. D., & Doda D. V. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Klien di Poliklinik Penyakit Dalam



- RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado (online) (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7460/7530>, diakses 5 Januari 2017)
- Notoadmojo. S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
- Sandra. 2013. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria Dan Wanita) Rsup Dr. M. Djamil Padang. (online), (<http://lppm.unmas.ac.id/wp-content/uploads/2014/06/12-Rhona-Sandra-KL1.pdf>, diakses 20 Desember 2016)
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sheldon. K.S. 2010. *Komununikasi Untuk Keperawatan Berbicara Dengan pasien*. Edisi 2. Erlangga
- Shintana & Siregar. 2012. *Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Dengan Perilaku Perawat*. (Online), (<file:///C:/Users/OWNER/Documents/Baik,%20cukup,%20dan%20kurang.pdf>, diakses 4 Januari 2017)
- Solihat. E. 2013. Hubungan Persepsi Kepuasan Klien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Pt. Rumah Sakit Pelni Jakarta 2013. (online), (<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-112-COVER.pdf>, diakses 5 Januari 2017)
- Sujakweni, Wiratna. V. (2013). *Metodologi Penelitian*. Cetakan I. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Suryani. 2015. *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik*. Edisi 2. Jakarta: EGC
- Susanti, 2016. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Klien Dengan Riwayat Penyakit Kronis Di Ruang Bougenvile Rsd Ciamis 2016. (online), ([http://www.ejournal.stikesmucis.ac.id/file.php?file=preview\\_mahasiswa&id=1037&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=12SP277042.pdf](http://www.ejournal.stikesmucis.ac.id/file.php?file=preview_mahasiswa&id=1037&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=12SP277042.pdf), diakses 21 Desember 2016)
- Susilo. W. H. (2012). *Biostatistika Lanjut Dan Aplikasi Dengan SPSS dan Lisrel*. Trans Info Media
- Sutomo, Machfoedz, & Winarti. (2013). *Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Fitramaya
- Tulumang, Kandou, & Tilaar. 2015. *Tingkat Kepuasan Klien atas Pelayanan Rawat Jalan di*

Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. (online), (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7861/7946>, diakses 8 Januari 2017)

Wiyono, Sulastri, & Dewi. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Klien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. (online), (<http://eprints.ums.ac.id/43548/4/Naskah%20jadi.pdf>, diakses 20 Desember 2016)