

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Oktavianus Plewan Tanapuan¹⁾, Swito Pratiwi²⁾, Sulasmini³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail: viandtanapuan1@gmail.com

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan serta pendidikan dan pendapatan masyarakat. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik yang terdiri atas dua jenis yaitu komunikasi verbal dan non-verbal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Dinoyo Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di puskesmas Dinoyo kota Malang pada bulan Februari 2017 sebanyak 304 orang dan sampel penelitian menggunakan *random simple sampling* yaitu sebanyak 75 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan *pearson product moment*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat hampir seluruhnya dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%), kepuasan pasien hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak 73 orang (97,3%), dan hasil analisis data didapatkan nilai signifikan sebesar ($p \text{ value } 0,000 \leq 0,05$) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan, artinya ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Petugas kesehatan khususnya perawat untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan komunikasi yang baik ketika berhadapan dengan pasien, yaitu dengan cara memperhatikan pembicaraan pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya atau memberikan pernyataan.

Kata Kunci : Persepsi; komunikasi verbal; komunikasi non verbal; kepuasan pasien.

**RELATIONSHIP OF THE PATIENT PERCEPTION OF VERBAL
COMMUNICATION AND NON-VERBAL NURSING
WITH PATIENT SATISFACTION LEVELS**

ABSTRACT

Community demands for quality and quality health services are growing in line with the increasing level of knowledge and education and income of the community. Patient satisfaction can be influenced by therapeutic communication factors which consist of two types of verbal and non-verbal communication. The purpose of this study was to determine the relationship between patients' perceptions of nurses' verbal and non-verbal communication with the level of patient satisfaction at Dinoyo Public Health Center, Malang City. This study is a correlational analytic study, which examines the relationship between two variables, namely the relationship of patient perceptions of verbal and non-verbal communication with patient satisfaction. The population in this study were all outpatients in the Dinoyo health center in Malang in February 2017 as many as 304 people and the study sample used simple sampling random as many as 75 people. The instrument in this study used a questionnaire. Analisis yang digunakan pearson product moment. The results showed that patients' perceptions of verbal and non-verbal communication of nurses were almost entirely categorized as good, namely 74 people (98.7%), patient satisfaction was almost entirely categorized as very satisfied as many as 73 people (97.3%), and the results of data analysis were obtained significant value of (p value 0,000 5 0,05) which means the data is stated to be very significant and H1 is accepted, meaning that there is a relationship between patients' perceptions of nurse verbal and non-verbal communication with the level of patient satisfaction at Dinoyo Public Health Center, Malang City. Health workers, especially nurses, always pay attention to and improve good communication when dealing with patients, namely by paying attention to patient talks, giving patients the opportunity to ask questions or give statements, and nurses must communicate with nurses in accordance with the applicable SOPs in the relevant puskesmas.

Keywords: *Perception; verbal communication; non verbal communication; patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan

mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan

pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan dirumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien. Berdasarkan konsep di atas maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan agar lebih efektif dan efisien serta berkualitas (Nursalam, 2011).

Dengan tuntutan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih bermutu di setiap puskesmas yang berada di daerah-daerah yang sulit di jangkau. Faktor penentu kualitas pelayanan masyarakat ditentukan oleh pelayanan petugas kesehatan disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat adapun hal lain yang diperhatikan dalam menjalin hubungan kerabatan, bersosialisasi dan membangun kerja sama antar kelompok masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Tuntutan masyarakat ialah memperoleh kepuasan terhadap suatu pelayanan dari puskesmas (Nursalam, 2011)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien 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. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Pohan, 2006)

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan serta pendidikan dan pendapatan masyarakat. Perkembangan bidang kesehatan harus terus dijalankan maka implementasi pelayanan jasa yang dilakukan oleh sarana jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan masyarakat menjadi berkualitas harus didukung dengan komunikasi terapeutik (Muninjaya, 2011).

Dalam proses asuhan keperawatan, komunikasi ditujukan untuk mengubah perilaku klien guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pasien. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah komunikasi verbal dan non verbal (Potter, 2006).

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa

alat atau komunikasi kebahasaan. Komunikasi verbal dapat dijalin secara lisan atau tulisan. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan, tetapi menggunakan bahasa isyarat (gerak tangan), bahasa gambar dan bahasa sikap. Komunikasi non verbal biasanya dilakukan melalui beberapa cara, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh tertentu, intonasi suara, serta jarak antar individu dalam percakapan. Komunikasi dapat diartikan sebagai usaha untuk menyampaikan maksud tertentu kepada orang lain sehingga orang tersebut dapat memahami maksud yang disampaikan. Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Tjiptono, 2000).

Penelitian yang sama dilakukan oleh Eka(2014) tentang hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Abdul Wahab Sjaharanie kota dan penelitian yang lain yang dilakukan Sandara(2013) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi rawat inap non bedah penyakit dalam pria dan wanita Rsup dr.M.Djamil Padang. Dari paparan tersebut yang belum diteliti ialah hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo kota Malang pada tanggal 1 Februari 2017 dari

penyebaran kuesioner didapatkan 10 pasien yang dirawat dan berkunjung di Puskesmas Dinoyo Malang. Dimana tugas perawat dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya terwujud dimana didapatkan 5 pasien mengatakan merasa kurang puas terhadap komunikasi verbal dan non verbal yaitu intonasi atau nada suara petugas saat berkomunikasi, pesan yang disampaikan petugas kurang jelas, pesan yang disampaikan petugas kurang dipahami, ekspresi wajah petugas kurang menyenangkan, dan 3 orang pasien merasa cukup puas yaitu sentuhan petugas saat melakukan pemeriksaan, dan saat berkomunikasi petugas tidak memberikan kesempatan untuk pasien bertanya. Sedangkan 2 pasien lain mengatakan merasa puas yaitu perawat memberikan kesempatan saat berkomunikasi, pesan yang disampaikan mudah dipahami.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Dinoyo Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berada di Puskesmas Dinoyo kota Malang sebanyak 304 orang dan sampel penelitian menggunakan *random simple sampling* sebanyak 75 orang yaitu teknik acak yang dijadikan sampel. Instrumen dalam

penelitian ini menggunakan kuesioner dalam observasi serta variabelnya terdiri dari dua variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal dan variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis yang digunakan *pearson product moment*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien bersedia menjadi responden dan persepsi pasien terhadap komunikasi verbal dan non verbal perawat dan tingkat kepuasan pasien selama berada di Puskesmas, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang rawat jalan dengan penurunan kesadaran, pasien yang tidak bersedia untuk diteliti dan pasien pulang saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Juni-27 Juli 2017 di Puskesmas Dinoyo kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Kategori Persepsi Pasien tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat di Puskesmas Dinoyo kota Malang Tahun 2017

Kategori Persepsi Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat	f	(%)
Sangat Baik	74	98,7
Baik	1	1,3
Cukup baik	0	0
Kurang baik	0	0
Total	75	100

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang komunikasi

verbal dan non-verbal perawat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%).

Tabel 2. Kategori Kepuasan Pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017

Kategori Kepuasan Keluarga	f	(%)
Sangat puas	73	97,4
Puas	2	2,6
Cukup puas	0	0
Kurang puas	0	0
Tidak puas	0	0
Total	75	100

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak 73 orang (97,3%).

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal yang dikategorikan lebih banyak yaitu variabel sangat baik dan sangat puasyaitu sebanyak 73 orang (97,4%) didapat juga kepuasan pasien yang dikategorikan puas.

Tabel 3 Tabulasi Silang Persepsi Pasien tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

variabel	Kepuasan pasien		
	Sangat puas	puas	total
Komunikasi verbal	73	1	74
unikasi verbal	97,4%	(1,3%)	(98,7%)
siapa saja	0	1	1
trapezium		(1,3%)	(1,3%)
utik			
Total	73	2	75
	97,4%	(2,6)	(100%)

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan *pearson product moment* untuk membuktikan hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang didapatkan nilai Signifikan ($p\ value 0,000 \leq 0,05$) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan dan H_1 diterima, artinya ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil analisa *pearson product moment* menemukan nilai koefisien korelasi (*pearson correlation*) 0,575 yang berarti bahwa semakin baik persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Nilai *correlation coefficient* juga menunjukkan bahwa kontribusi hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang sebesar 57,5%.

Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat di Puskesmas Dinoyo kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%). Komunikasi verbal dan nonverbal yang baik dapat berupa interaksi yang baik antara perawat dan pasien dalam berkomunikasi, dari awal hingga akhir pertemuan dengan

menggunakan bahasa lisan atau tulisan serta ungkapan perasaan melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, intonasi suara serta jarak antara pasien dan perawat. Hal ini didukung dengan pendapat Machfoedz (2009) bahwa komunikasi terapeutik yang baik merupakan pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Berdasarkan hasil temuan dan teori tersebut di atas, peneliti berpendapat bahwa komunikasi verbal dan non verbal yang baik merupakan interaksi atau adanya hubungan yang baik antara perawat dengan pasien, yaitu perawat mampu melakukan tugas dan tanggungjawabnya sesuai profesi dalam mengatasi masalah yang dihadapi pasien dengan menggunakan segala kemampuannya. Perawat yang mampu melakukan komunikasi yang sesuai dengan manajemen keperawatan yaitu melalui tahap atau fase yang sesuai dengan manajemen keperawatan. Fase-fase yang berhubungan langsung dengan pasien terdiri dari empat fase, yaitu fase perkenalan, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Dalam penelitian ini tidak mengkaji secara dalam fase-fase komunikasi terapeutik tetapi hanya mengkaji komunikasi verbal dan non verbal.

Kategori Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak

73 orang (97,3%). Hampir seluruh responden yang dikategorikan sangat puas dapat disebabkan oleh persepsi responden sebagai timbal balik atas pelayanan kesehatan yang diperoleh sesuai dengan harapan yang diinginkan. Hal tersebut didukung dengan pendapat Sabarguna (2008) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dimaksud adalah semua upaya yang dilakukan petugas kesehatan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Berdasarkan hasil dan teori tersebut di atas maka peneliti berpendapat bahwa hampir seluruh responden yang dikategorikan sangat puas merupakan respon balik atau persepsi dari pasien terhadap pelayanan yang diterima, artinya jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien.

Menurut Nursalam (2015) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: kualitas produk, harga emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, fasilitas, komunikasi, dan suasana. Berdasarkan hasil instrumen yang diperoleh, semua item faktor-faktor kepuasan yang menjadi pertanyaan didapatkan persentase masing-masing 99%, dan hanya terdapat 1 pertanyaan pada faktor emosional yaitu tentang petugas menjaga privasi anda dengan menutup tirai atau kain gordena sebelum melakukan tindakan dimana skor persentase hanya mencapai 86%. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut di atas peneliti berpendapat bahwa dalam pelayanan kesehatan kepada pasien,

faktor kepuasan pasien sangat penting demi mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pasien. Kepuasan pasien sendiri dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas produk, harga emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, fasilitas, komunikasi, suasana. Hasil penelitian, di Puskesmas Dinoyo kota Malang memenuhi semua faktor-faktor tersebut.

Hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil tabulasi silang persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal, didapatkan hampir seluruhnya persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal yang dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%), terdapat juga hampir seluruh pasien dikategorikan sangat puas yaitu sebesar 73 orang (97,4%). Hal tersebut didukung dengan hasil analisis *spearman rank* menemukan nilai koefisien korelasi (*correlation coefficient*) 0,491 yang berarti bahwa semakin baik persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Nilai *correlation coefficient* juga menunjukkan bahwa kontribusi hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo kota Malang sebesar 49,1%.

Berdasarkan hasil analisis *spearman rank* untuk membuktikan hipotesis didapatkan nilai Signifikan (*p value* 0,000

$\leq 0,05$) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan dan H_1 diterima, artinya ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo kota Malang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sandara(2013) bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi rawat inap non bedah penyakit dalam pria dan wanita RSUP dr M. Djamil Padang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Purwanto (2014) membuktikan bahwa terdapat hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Penelitian yang dilakukan oleh Eka (2014) juga membuktikan bahwa terdapat hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie.

Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk secepatnya sembuh dari sakitnya. Beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu dilakukan survey antara lain, alasan yang pertama adalah penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat evaluasi yang unik. Alasan yang kedua adalah bahwa tingkat kepuasan pasien mempunyai sifat produktif mengenai bagaimana pasien

akan berperilaku (Hajarudin, 2014). Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien dapat tercipta apabila pasien memperoleh layanan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu pemberi jasa layanan publik khususnya pihak rumah sakit atau puskesmas dituntut untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien terutama saat melakukan komunikasi baik secara verbal maupun non verbal.

KESIMPULAN

Persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat, hampir seluruhnya dikategorikan baik. Kepuasan pasien, hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas. Ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo kota Malang.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya peneliti selanjutnya yang mengambil judul yang sama untuk memperbanyak sampel sehingga sebaran data cenderung bervariasi, meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kedua variabel, menggali secara rinci fase-fase dalam komunikasi terapeutik baik secara verbal maupun non verbal.

DAFTAR PUSTAKA

- Damaiyati, Mukhrimah. 2010. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Refika Aditama.
- Eka, C, 2014. *Kesehatan Ibu dan Anak*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Hajarudin. 2014. *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta*. Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Muninjaya, A. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Machfoedz, M. 2009. *Komunikasi Keperawatan : Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Gambika.
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam, 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Purwanto. 2014. *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Potter, dkk. 2006. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Sabarguna. H. Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta: CV Agung Seto.
- Sandara . 2013. *Tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah RSUD Dr.M.Djamil Padang*. Tjiptono. 2000. *Dasar – dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-UGM