



Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Penyakit Dalam RS Islam Metro Tahun 2024

May Tantika Sari^{1✉}, Diah Sulastri², Gustop Amatiria³
Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Email: maytantika14@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Perawat yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik tidak hanya akan membangun hubungan kepercayaan dengan pasien dan membawa kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan dan citra rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Penyakit Dalam Rs Islam Metro. Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *crosssectional*. Berdasarkan hasil uji statistic didapatkan *P-Value* 0.000 atau *P-Value* < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dengan nilai OR 12.075. Kesimpulan bahwa ada Hubungan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : *Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan*

Abstract

Nurses who have therapeutic communication skills will not only build relationships of trust with patients and bring job satisfaction to services and the image of the hospital. This study aims to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and satisfaction with internal medicine inpatient nursing services at Islam Metro Hospital Based on the results of statistical tests, it was found that the *P-Value* was 0.000 or *P-Value* < α value (0.05), which indicates a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Metro Islamic Hospital in 2024 with an OR value of 12,075. The conclusion is that there is a relationship between therapeutic communication and satisfaction with nursing services

Keywords: *Nurse Therapeutic Communication on Nursing Service Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan. Tingkat Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting yang sering digunakan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Adanya sistem penjaminan mutu dan akreditasi pada rumah sakit mengharuskan kepuasan layanan pasien diukur secara teratur. Dalam hal ini penilaian pasien menjadi salah satu alat dalam mengidentifikasi masalah layanan kesehatan yang perlu diselesaikan guna meningkatkan kepuasan pasien (Sophia et al., 2020)

Data kepuasan pasien menurut World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Psikologi et al., 2023)

Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% (Selfanay et al., 2021).

Kepuasan merupakan indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien yang akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kualitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhannya dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Selfanay et al., 2021).

Kepuasan komunikasi menurut Thayer dalam Alsayed (2012) didefinisikan sebagai *"The personal satisfaction inherent in successfully communicating to someone or in successfully being communicated with"*. Kepuasan komunikasi mencakup seluruh interaksi sosial, menyatukan orang dan membantu menyempurnakan komunikasi organisasi (Hasdiana, 2021).

Komunikasi berasal dari bahasa inggris yaitu *"communication"* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran ide, dengan pembicara mengharapkan pertimbangan

atau jawaban dari pendengarnya (Suryani, 2005). Menurut Burgerss (1988) komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, makna dan pemahaman dari pengirim pesan kepada penerima pesan.

Menurut Stuart dan Sundeen (1998) yang dikutip oleh Keliat (2006) dikatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah cara untuk membina hubungan yang terapeutik yang diperlukan untuk pertukaran informasi, persaman dan pikiran untuk memberu, ketenangan yang terapeutik. Sedangkan Purwanto (2004) mendefinisikan komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi efektif membutuhkan usaha sadar perawat dalam mencari cara membantu pasien dan keluarga yang komunikasi pemikiran dan perasaan dengan lebih efektif.

Penggunaan komunikasi terapeutik yang efektif dengan memperhatikan pengetahuan, sikap, dan cara yang digunakan oleh perawat sangat besar pengaruhnya terhadap usaha mengatasi berbagai masalah psikologis pasien. Dengan komunikasi terapeutik, pasien akan mengetahui apa yang sedang dilakukan dan apa yang akan dilakukan selama di rumah sakit sehingga perasaan pasien dan pikiran yang menimbulkan masalah psikologis pasien dapat teratasi seperti kecemasan dan ketakutan (Sophia et al., 2020).

Northouse (1998) dalam buku Nurhasana, Nunung, 2010 komunikasi terapeutik adalah kemampuan perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain. Kesimpulannya komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk terapi. Seorang perawat (helper) dapat membantu pasien mengatasi masalah yang di hadapi melalui komunikasi (Nurhasanah, Nunung, 2010).

Komunikasi terapeutik ditujukan untuk merubah perilaku pasien menjadi lebih baik lagi supaya dapat mencapai tingkat kesehatan yang optimal dalam asuhan keperawatan. Berdasarkan Marniati (2022) apabila komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien buruk, maka akan berpengaruh terhadap kesehatan pasien. Oleh sebab itu, nilai-nilai psikologi pasien akan penyakit yang dideritanya akan berpengaruh terhadap komunikasi tenaga kesehatan dan pasien (Stuart dalam Islamiyah, 2021).

Rumah Sakit Islam Metro adalah salah satu Rumah Sakit Swasta tipe C dengan akreditasi Madya. Sebagai rumah sakit rujukan Rumah Sakit Islam Metro berperan melayani pasien rujukan dari Puskesmas, dan pasien yang datang sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak mereka dapatkan di puskesmas. Berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Rumah Sakit tahun 2022,

angka kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Islam hanya mencapai 76,5% jauh hamper mendekati target Rumah Sakit 80%.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan *cross sectional*. Metode *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu observasi atau pengukuran data variable independen dan variable dependen secara bersamaan dalam satu waktu atau hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2015). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani pengobatan diruang rawat inap penyakit dalam RS Islam Metro yang berjumlah 66 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 juli – 10 agustus 2024. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan metode angket. Instrument untuk mengukur penerapan komunikasi terapeutik perawat. Penelitian Penelitian ini menggunakan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Analisa Univariat

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Rumah Sakit Islam Metro Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Tahun 2024

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17 – 25 tahun	1	1.5
26 – 35 tahun	4	6.1
36 – 45 tahun	27	40.9
46 – 55 tahun	18	27.3
56 – 65 tahun	13	19.7
>65 tahun	3	4.5
Total	100.0	100.0
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	31	47.0
Perempuan	35	53.0
Total	66	100.0
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	17	25.8

SMP	18	27.3
SMA/SMK	22	33.3
D3/S1/S2	9	13.6
Total	66	100.0
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Swasta	6	9.1
PNS	4	6.1
Wiraswasta	20	30.3
Petani	24	36.4
Lainnya	12	18.2
Total	66	100.0
Lama Rawat Inap	Frekuensi	Persentase (%)
>3 hari	40	60.6
<3 hari	26	39.4
Total	66	100.0

Berdasarkan table 4.1 diketahui bahwa di Rumah Sakit Islam Metro Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Tahun 2024, dari 66 responden sebagian besar responden berusia yaitu 36 – 45 tahun berjumlah 27 dengan persentase 40,9%.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit Islam Metro Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Presentase %
Baik	23	34.8
Tidak Baik	43	65.2
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 Terdapat komunikasi terapeutik perawat mayoritas responden memilih tidak baik dalam berkomunikasi terapeutik perawat yaitu berjumlah 43 dengan presentase 65.2%.

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruamh Sakit Islam Metro Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase %
Puas	41	62.1
Tidak Puas	25	37.9
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 terdapat kepuasan pasien mayoritas responden memilih puas dalam pelayanan pasien yaitu berjumlah 41 dengan presentase 62.1 %.

Analisa Bivariat

Untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024, menggunakan uji *Chi-Square* :

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Metro

Tabel 4.4

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Metro

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien		Total	P – Value	OR 95% CI
	Puas	Tidak Puas			
	N %	N %	N %		
Baik	21 31.8%	2 3.0%	23 100%	0.000	12.075 (2.514 – 58.001)
Tidak Baik	20 30.3%	23 51,5%	43 100%		

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dari 43 responden yang tidak baik 51,5 % responden yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 23 responden yang baik ada 31,8 % responden yang merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Berdasarkan hasil uji statistic didapatkan P-Value 0.000 atau P-Value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dengan nilai OR 12.075 artinya

komunikasi terapeutik perawat yang tinggi memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien sebanyak 12,075 dibandingkan dengan komunikasi terapeutik perawat yang cukup.

PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024. Berdasarkan hasil penelitian pada komunikasi terapeutik perawat ini menunjukkan setengah responden pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap penyakit dalam. Menurut peneliti komunikasi terapeutik perawat yang diberikan perawat pada pasien belum memadai hal ini terjadi karena perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik perawat sesuai SOP pada saat pasien mengeluhkan penyakitnya, tanpa menyapa pasien atau keluarga saat berkomunikasi dengan pasien sehingga menimbulkan emosi dan kesalah pahaman antara pasien dan perawat dan perawat juga tersenyum lalu ramah dalam berbicara pada pasien.

Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di rumah sakit ditentukan oleh komponen utama yaitu jenis pelayanan yang diberikan, pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Menurut Yurea Nita (2023) Perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan untuk menunjukan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya.

Sebagian besar perawat di Rumah Sakit Rawat Inap Penyakit Dalam bekerja selama 4 sebanyak 11 orang. Menurut peneliti masa bekerja akan mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat karena seseorang yang baru bekerja belum terlalu memuaskan dalam melakukan komunikasi terapeutik perawat maupun dalam melakukan tindakan keperawatan pasien. Faktor aspek pada komunikasi terapeutik perawat pada sub aspek menunjukkan perhatian seperti perawat mencondongkan tubuh ke arah pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nilai kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam termasuk dalam kategori tinggi. Aspek pada kepuasan pasien pada sub aspek Reliability (keandalan) karena ketepatan waktu perawat tiba di ruang di ruangan ketika pasien membutuhkan menurut peneliti perawat harus lebih cekatan dalam menangani pasien terutama ketika pasien membutuhkan bantuan di rawat inap penyakit dalam. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa Reliability (keandalan) berdampak positif pada kepuasan pasien. Keandalan menjadi faktor yang dominan yang mempengaruhi Kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kepada pasien

penyediaan layanan harus menyadari sepenuhnya bahwa kesembuhan seseorang tidak hanya bergantung pada obat yang diberikan tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan dari tenaga kesehatan. Didukung oleh data karakteristik responden yang berusia 36 sampai 45 tahun sebesar 27 responden dengan persentase 40,9%. Menurut peneliti usia mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena cukup muda lebih menuntut layanan pada umumnya akan lebih kritis terhadap layanan medis atau pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat. Menurut Rambe (2023) Hal ini dikarenakan rentang usia tersebut masuk golongan masa lansia awal yang mana masa peralihan menjadi tua yang diikuti dengan penurunan fungsi organ dan jumlah hormon pada tubuh.

Lalu besar responden jenis kelamin perempuan 35 responden dengan persentase 53,0%. Menurut penelitian, juga mempengaruhi kepuasan di mana seseorang dengan jenis kelamin perempuan lebih memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dibanding Seseorang dengan jenis kelamin laki-laki. Menurut Boavida de Araujo (2022) Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Lalu sebagian besar dari responden pendidikan SMA/SMK sejumlah 22 dengan presentase 33,3%. Menurut penelitian, orang yang berpendidikan tinggi dapat dengan mudah menganalisis situasi dan memprediksi kesalahan pendidikan yang mungkin terjadi pada seseorang yang mengarah pada orang dengan pengetahuan, pengalaman dan sikap mental yang diperoleh mempengaruhi pola dan perilaku oleh karena itu, pendidikan tinggi seseorang meningkatkan selera seseorang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga profesional medis. Menurut Wati (2020) Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan dan menggunakan atau memperoleh manfaat dari pelayanan kesehatan dengan meningkatnya tingkat pendidikan maka pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pekerjaan akan meningkat, dan bila harapan tersebut tidak terpenuhi maka kepuasan seseorang terhadap pendidikan yang lebih tinggi akan menurun.

Sebagian besar dari responden pekerjaan petani 24 responden dengan persentase 36,4%. Menurut peneliti pekerjaan mempengaruhi kepuasan seseorang yang cenderung lebih banyak meminta layanan karena bisa mendapatkan informasi lebih banyak. Menurut Sagaya (2023) Pekerjaan mempengaruhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan juga dapat menyetarakan dengan pelayanan yang mereka alami ketika berada di tempat kerja pada saat sedang bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dari 43 responden yang tidak baik 51,5 % responden yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 23 responden yang baik ada 31,8 % responden yang merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Berdasarkan hasil uji statistic didapatkan P-Value 0.000 atau P-Value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dengan nilai OR 12.075 artinya komunikasi terapeutik perawat yang tinggi memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien sebanyak 12,075 dibandingkan dengan komunikasi terapeutik perawat yang cukup.

Sedangkan menurut penelitian Penelitian yang dilakukan oleh Asma Sophia tahun (2023) dengan desain pendekatan *Cross Sectional* dengan populasi 173 orang yang di ambil dari data rawat inap 3 bulan terakhir. Sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling* dengan rumus slovin yaitu 68 responden. Hasil penelitian analisis dengan menggunakan rumus Chi Square. Berdasarkan uji statistik dengan Chi Square dengan P Value yang di hasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, hasil dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa masih banyak yang ditemui pasien yang merasa tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Dimana perawat masih kurang dalam melakukan komunikasi terapeutik dan kurangnya respon baik dari perawat terhadap pasien sehingga hal ini mengacu pada tidak kepuasaan pelayanan keperawatan terhadap komunikasi terapeutik perawat.

SIMPULAN

1. Diketahui bahwa Di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dari 66 responden sebagian besar berusia 36-45 tahun berjumlah 27 dengan presentase 40,0%. Dan mayoritas berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 35,0 dengan presentase 53,0%. Untuk pendidikan SMA/SMK yang berjumlah 22 dengan presentase 33,3%. Untuk pekerjaan wiraswasta dan petani yang berjumlah 24 dengan presentase 36,8%. Dan diketahui responden menjalani lama rawat inap > 3 hari yang berjumlah 40 dengan presentase 60,6%.
2. Diketahui bahwa Di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dari 66 responden yang sebagian besar merasa tidak baik dengan komunikasi terapeutik yaitu 43 responden dengan presentase 51,5%.

3. Diketahui bahwa Di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 dari 66 responden sebagian kecil merasa puas dengan kepuasan pasien yaitu 23 responden dengan presentase 31,8

DAFTAR PUSTAKA

- Hasdiana, U. (2021). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Loyalitas Karyawan di Eden Hotel Kuta Bali. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- .Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Penerbit Salemba Medika
- Nursalam. (2020). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Penerbit Salemba Medika.
- Psikologi, J. I., Kesehatan, D., Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). *PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BINA KASIH MEDAN THE INFLUENCE OF PATIENT SATISFACTION ON RETURN VISIT ATTENTION AT GENERAL HOSPITAL BINA KASIH MEDAN*. <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>
- Rambe, H. A., Fatimah, F. S., & Dwinta, E. (2023). Pengaruh Kualitas Standar Pelayanan Minimum Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pemberian Informasi Obat Kepada Pasien di Puskesmas Sewon 1 Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 6(1), 15. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6\(1\).15-21](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6(1).15-21)
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud cendrawasi dobo kabupaten kepulauan aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 1–6.
- Sophia, A., Hadiyanto, H., Andriani, R., Sukabumi, M., Studi DIII Keperawatan, P., & Muhammadiyah Sukabumi, U. (2020). *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP NYI AGENG SERANG RSUD SEKARWANGI*.