

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA MEDIS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSU HAJI MEDAN**

**NURUL SABRINA,<sup>1</sup> NURBANI,<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

e-mail : [nurulsabrinaaa17@gmail.com](mailto:nurulsabrinaaa17@gmail.com)

**ABSTRAK**

Rumah sakit memiliki kewajiban memberikan layanan yang dapat memuaskan pasien. Salah satu cara yang dapat dilakukan rumah sakit adalah tenaga medis menggunakan komunikasi terapeutik dalam melayani atau menangani penyakit pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Haji Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi berjumlah 2066 dan dengan menggunakan rumus slovin maka diperoleh sampel sejumlah 95 responden yang tersebar pada 8 poliklinik (geriatri, bedah anak, neuro anak, paru, endokrin, gigi, tht, dan neurologi dewasa). Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak RSU Haji Medan berkenaan dengan pengambilan data penelitian, dan menyebarkan angket kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif (tabel tunggal) dan analisis statistik inferensial (uji t dan uji koefisien determinan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui uji hipotesis ditemukan bahwa nilai uji T lebih besar daripada T tabel maka  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh komunikasi terapeutik tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Haji Medan. Kemudian melalui pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 37,3% yang artinya variabel komunikasi terapeutik memberikan kontribusi sebesar 37,3% terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Peneliti mengharapkan adanya penelitian lanjutan yang terkait dengan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSU Haji Medan.

**Keywords:** Komunikasi Terapeutik, Tenaga Medis, Kepuasan Pasien

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu dan unit rawat jalan. Pada pelayanan UGD dan rawat inap, pasien diharuskan menginap di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan yang lebih intensif. Sedangkan pelayanan pada unit rawat jalan tidak ada keharusan bagi pasien untuk menginap di rumah sakit. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian bagi pasien yang mendapat pelayanan rawat jalan pada unit rawat jalantempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan rumah sakit terdiri dari unit gawat darurat, unit rawat inap.

Tenaga medis dengan pasien merupakan hubungan profesional antara keduanya. Hubungan yang dimaksud melandasi semua proses pengobatan dimulai dari pengenalan pasien, mendiagnosis penyakit hingga pengelolaan pasien. Ketika pasien menemui dokter untuk menangani penyakitnya, maka pasien tersebut telah menaruh kepercayaan kepada seorang dokter sebagai langkah penyembuhan penyakitnya. Hubungan yang terjadi antara tenaga medis dan pasien juga dapat dikatakan sebagai “helping relationship” yaitu hubungan tenaga medis dengan pasien yang membutuhkan pertolongan. Tenaga medis menjadi helper bagi pasien untuk membantu menangani keluhan pasien. Pasien berhak menerima pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh tenaga medis sehingga dapat membantu mempercepat proses penyembuhan dan memperoleh kepuasan atas pelayanan tersebut.

Rumah sakit seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor penting bagi kelangsungan sebuah rumah sakit. Menurut Indrasari (2019, h. 82) Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Namun sayangnya, pelayanan di beberapa rumah sakit kurang memuaskan. Seperti pada

penelitian Riauan dan Shasrini (2017, h. 34) yang menyatakan bahwa pasien di rumah sakit RSUD Arifin Achmad Pekanbaru tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut seperti waktu tunggu pasien untuk dilayani seringkali sangat terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal praktik yang sudah ditetapkan. Kejadian ini pun dimuat pada beberapa media online Pekanbaru seperti [tribunpekanbaru.com](http://tribunpekanbaru.com), [riauterkini.com](http://riauterkini.com), dan [antarariau.com](http://antarariau.com).

Komunikasi mempunyai peran yang besar dalam mencapai kepuasan pasien. Menurut Afnuhazi (2015, h. 2) komunikasi adalah proses penyampaian berita (message) dari seseorang (communicator) kepada orang lain (communican) sehingga terjalin suatu pengertian. Agar dapat tercipta hubungan yang baik antar dokter, perawat dengan pasien maka dokter perlu menguasai teknik komunikasi yang baik dengan pasien. Komunikasi yang terjadi antara tenaga medis dan pasien merupakan komunikasi antar pribadi. Menurut De Vito (dalam Febriati, 2014, h. 288) komunikasi antar pribadi adalah pengiriman pesan pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang yang menimbulkan timbal balik langsung. Ketika pasien mendatangi tenaga medis maka terjadilah komunikasi timbal balik antara keduanya.

Komunikasi yang terjalin antara tenaga medis dan pasien merupakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit disebut dengan komunikasi terapeutik. Lalongkoe (dalam Lalongkoe, dan Edison, 2014, h. 67) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah metode komunikasi yang dilakukan para tenaga medis untuk membantu penyembuhan pasien, melalui teknik komunikasi yang terencana sehingga terbentuk rasa saling percaya antara tenaga medis selaku pelayan

dengan pasien/klien selalu yang dilayani. Pentingnya komunikasi terapeutik dalam membantu menurunkan rasa sakit dan takut dalam proses penyembuhan sangat diperlukan. Ngalmun (2019, h. 187) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik ini penting sebagai cara membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien, membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri.

Oleh rumah sakit disebut dengan komunikasi terapeutik. Lalongkoe (dalam Lalongkoe, dan Edison, 2014, h. 67) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah metode komunikasi yang dilakukan para tenaga medis untuk membantu penyembuhan pasien, melalui teknik komunikasi yang terencana sehingga terbentuk rasa saling percaya antara tenaga medis selaku pelayan dengan pasien/klien selalu yang dilayani. Pentingnya komunikasi terapeutik dalam membantu menurunkan rasa sakit dan takut dalam proses penyembuhan sangat diperlukan. Ngalmun (2019, h. 187) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik ini penting sebagai cara membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien, membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik telah banyak dilakukan oleh tenaga medis terhadap pasien di rumah sakit. Hasil penelitian Agnena (2015, h. 170) menunjukkan bahwa terjadi komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda. Peneliti menilai bahwa komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien telah berjalan secara optimal.

Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan oleh tenaga medis di Rumah Sakit. Namun berbeda dengan hasil penelitian yg telah dilakukan oleh Hasibuan dkk (2022, h. 51) menemukan bahwa mayoritas pasien merasa kurang

puas dengan layanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan tenaga kesehatan melalui komunikasi terapeutik belum dapat memberikan kepuasan terhadap pasien rawat inap di RSUD Haji Medan.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Haji Medan”.

## 2. METODE

Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak RSUD Haji Medan dan menyebarkan angket kuesioner ke sejumlah responden. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2066 orang dan jumlah sampel yang didapat dari rumus slovin adalah sebanyak 95 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dan jenis teknik penarikan sampel ini adalah purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji t dan koefisien determinan untuk mendapatkan besarnya pengaruh.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Peneliti telah melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Haji Medan” selama kurang lebih 1 bulan, yang dilaksanakan pada bulan April hingga Mei 2023. Adapun tahap pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Membuat surat izin penelitian dan mengantarkan ke RSUD Haji Medan
2. Membuat angket penelitian yang didasarkan pada indikator penelitian dan merujuk pada jurnal penelitian. Angket ini berisi butir-butir

pertanyaan yang terbagi atas karakteristik konsumen, variabel komunikasi terapeutik (Variabel X) dan variabel kepuasan pasien (Variabel Y)

3. Peneliti menyebarkan angket kepada 30 responden yang bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas angket.

4. Setelah angket dinilai layak untuk dijadikan instrumen penelitian, maka peneliti menyebarkan 65 angket yang tersisa kepada responden di poliklinik 2 rawat jalan yang berjumlah 8 poliklinik yaitu poli geriatri, neurologi anak, bedah anak, endokrin, paru, tkt, gigi, dan neurologi dewasa.

5. Selanjutnya, data diolah menggunakan SPSS ver 23 dengan uji analisis statistik yaitu terdiri dari analisis statistik deskriptif (analisis tabel tunggal dan tabel silang), dan analisis statistik inferensial (uji beda, uji korelasi, dan uji pengaruh).

### Karakteristik Diri Responden

**Tabel 1**

**Frekuensi pasien berobat ke RSU Haji Medan.**

Keterangan	1-5 Kali	6-10 Kali	11-15 Kali	Lebih dari 15 Kali	Total
Frekuensi Kunjungan Pasien	12	30	27	26	95

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa pasien yang menjadi responden penelitian ini telah berobat ke Poliklinik 2 Rumah Sakit Haji lebih dari satu kali yaitu sebanyak 30 orang telah berobat 6-10 kali, 27 orang telah berobat 11-15 kali, 26 orang telah berobat lebih dari 15 kali, sedangkan 12 orang telah berobat 1-5 kali. Biasanya semua pasien telah melakukan pengobatan di bagian yang sama misalnya pada saat penelitian pasien berobat di poli THT dan sebelumnya pasien sudah pernah berobat di bagian yang sama pula.

**Tabel 2**

**Jenis kelamin Responden.**

Keterangan	Laki-Laki	Perempuan
Jenis Kelamin	5,3%)	52 (54,7%)

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa pasien perempuan berjumlah 52 orang atau 54,7% merupakan pasien yang lebih banyak berobat ke RSU Haji Medan dibandingkan pasien laki-laki yang berjumlah 43 orang atau 45,3%.

**Tabel 3 Usia Responden.**

Keterangan	17-32 Tahun	33-48 Tahun	39-64 Tahun	Lebih dari 64 Tahun
Usia Pasien	10 (10,5%)	31 (32,6%)	38 (40,0%)	16 (16,8%)

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa pasien yang berusia 49-64 tahun berjumlah 38 orang atau 40% merupakan pasien yang paling banyak berobat ke RSU Haji Medan. Selanjutnya pasien berusia 33-48 tahun berjumlah 31 orang atau 32,6%. Sedangkan pasien yang berusia lebih dari 64 tahun berjumlah 16 orang (16,8%), dan pasien yang berusia 17-32 tahun berjumlah 10 orang atau 10,5%. Ini menunjukkan bahwa pasien yang merupakan golongan usia muda paling sedikit berobat ke RSU Haji Medan.

**Uji Beda**

**Tabel 5 Uji Pengaruh**

			R Square	the Estimate
1	.611 <sup>a</sup>	.373	.367	4.682

Model	R	R Square	Adjusted	Std. Error of
-------	---	----------	----------	---------------

**Tabel 4 Uji Beda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.726	4.657		6.169	.000
Komunikasi Terapeutik	.248	.119	.211	5.082	.000

Berdasarkan ketentuan dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai t hitung sebesar 5.082 dan besarnya t tabel dengan ketentuan taraf signifikansi 95% dan alpha 5% serta derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ) dengan ketentuan atau  $95 - 2 = 93$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,661. Kriteria uji hipotesis adalah sebagai berikut : Jika t hitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Pada tabel 4.14 terdapat nilai t hitung = 5.082 yang lebih besar daripada nilai t tabel = 1.661. Sesuai kriteria Jika t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

**Uji Pengaruh**

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.16 nilai R Square yaitu 0,373.

Sehingga dari perhitungan tersebut nilai koefisien determinasi yaitu  $0.373 \times 100\% = 37,3\%$ .

Artinya variabel komunikasi terapeutik memberikan kontribusi sebesar 37,3% terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 62,7% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan administrasi, lingkungan rumah sakit yang tidak diteliti oleh peneliti.

**Pembahasan**

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi antar pribadi yaitu komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Nurbani (2019, h.1.6) menyatakan pesan yang disampaikan komunikasi ini bersifat pribadi dan memerlukan feedback segera. Devito (dalam Febriati, 2014, h. 292) menambahkan bahwa salah satu ciri komunikasi antar pribadi adalah keterbukaan antara komunikator dengan komunikan.

Dalam komunikasi terapeutik pasien harus terbuka pada saat menyampaikan segala gangguan kesehatannya kepada dokter dan dokter memberikan feedback segera terhadap pasien. Lalongkoe (dalam Lalongkoe, dan Edison, 2014, h. 67) menyatakan komunikasi terapeutik adalah metode



komunikasi yang dilakukan para tenaga medis untuk membantu penyembuhan pasien. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik yang dilakukan tenaga medis kepada pasien dapat membantu proses penyembuhan pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan tenaga medis tersebut.

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul setelah menerima kinerja layanan jasa kesehatan dengan membandingkan apa yang menjadi harapan mereka. Kuntoro (2017, h. 141) menyatakan kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hal yang penting atau fokus utama bagi perkembangan suatu rumah sakit maka kinerja layanan rumah sakit akan senantiasa diperbaiki sesuai dengan harapan pasien. Dalam hal pemenuhan harapan pasien, sebuah rumah sakit perlu mengukur tingkat kepuasan pasien. Kotler dan Keller (dalam Adhiani C, 2018, h. 3) mengungkapkan salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu dengan melakukan survey berkala.

RSU Haji Medan telah melakukan survey mengenai kepuasan pasien dan memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat di tahun 2022 sebesar 77,99. Selain itu, pihak RSU Haji Medan meletakkan kotak saran di poli rawat jalan dan rawat inap yang bertujuan untuk menampung saran atau keluhan masyarakat tentang layanan RSU Haji Medan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Humas, saran atau keluhan pasien tersebut mereka evaluasi dan berusaha

memperbaiki layanan agar pasien dapat merasa puas. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa factor. Menurut Wijono (dalam Muhayyah dan Naryati, 2020, h. 4) salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi terapeutik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Haji Medan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami (2023), Tamara (2021), Rachman (2020), Mahendro (2017), dan Hakim (2013) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga medis biasanya dilakukan dengan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Dokter banyak menggunakan komunikasi verbal dalam menangani penyakit pasien. Namun komunikasi nonverbal juga sangat dibutuhkan dalam membantu proses penyembuhan penyakit pasien. Keramah tamahan dokter dilakukan sejak awal dokter bertemu dengan pasien dan terus berlanjut hingga pasien selesai berobat. Dalam tahap ini pula dokter mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah yang sedang dihadapi oleh pasien, mencari penyelesaian masalah dan mengevaluasinya. Kemampuan memahami dan menggunakan bahasa juga dibutuhkan oleh dokter, karena pasien yang datang berobat tidak satu latar belakang, bahkan penggunaan bahasa juga memperhatikan umur dan

kondisi dari pasien ketika berobat. Oleh karena itu, dokter harus menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien ketika memberikan informasi tentang penyakit pasien. Intonasi suara yang rendah atau lembut dari seorang dokter mencerminkan sikap yang hangat kepada pasien yang salah satu tujuannya adalah untuk menenangkan pasien. Sikap hangat dokter dapat pula tecermin dari sentuhan hangat dokter kepada pasien.

Pada penelitian ini responden merasakan sentuhan hangat yang diberikan oleh dokter. Biasanya sentuhan hangat ini dilakukan dokter sebagai upaya untuk memberi ketenangan dan kenyamanan bagi pasien. Kurniadi dan Lestari (2016, h. 217) menyatakan bahwa posisi dokter dan pasien adalah seperti partner (pasien dan dokter memiliki kedudukan yang sama) dan tidak superior (lebih tinggi). Sikap empati dokter sangat dibutuhkan untuk memahami kondisi pasien secara jelas.

Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip komunikasi terapeutik yang dikemukakan oleh Pieter (2017, 157) bahwa tenaga medis harus memahami perasaan, dan perilaku pasien. Empati seorang dokter berhubungan dengan kepuasan pasien. Responden pada penelitian ini dapat dikategorikan sebagai pasien yang loyal terhadap RSUD Haji Medan. Mereka puas dengan layanan rumah sakit sehingga berulang kali berobat ke RSUD Haji Medan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa diantara 95 responden terdapat 83 responden yang lebih dari 5 kali berobat ke RSUD Haji Medan selama kurun waktu 1 tahun. Hal ini menunjukkan adanya loyalitas pasien terhadap RSUD Haji Medan. Sari (2020, h.

57) menjelaskan loyalitas adalah bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas rumah sakit itu.

Dengan demikian, terdapat pengaruh kepuasan pasien dengan loyalitas pasien pada sebuah rumah sakit. Masyarakat kota Medan telah memberikan ulasan/review di google review tentang RSUD Haji Medan yang berisikan perasaan puas atau tidak puas terhadap layanan RSUD Haji Medan. Ulasan ini dapat mempengaruhi citra positif ataupun negatif rumah sakit tersebut. Goonrons (dalam Anfal, 2020, h. 1) menyatakan bahwa pelayanan yang diterima oleh pasien dari sebuah rumah sakit dapat membentuk citra rumah sakit tersebut. Apabila pasien puas dengan pelayanan rumah sakit, maka terbentuklah citra positif atau sebaliknya. Dalam rangka meningkatkan citra rumah sakit umum Haji Medan, maka Pemerintah Sumatera Utara merencanakan pembangunan 5 tower di RSUD Haji Medan dapat meningkatkan level rumah sakit ini ke taraf Internasional.

Pada tanggal 15 Agustus 2023, RSUD Haji Medan mengadakan soft launching penggunaan tower pertama Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Medan yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara Edy Rahmayadi (Diskominfo SUMUT, 2023). Saat ini, pembangunan telah mencapai sekitar 90% dan ditargetkan pada November 2023, dapat rampung 100%. Tower ini memiliki sembilan lantai, terdiri dari 103 kamar rawat inap dengan total 174 tempat tidur. Ruangannya di tower pertama terdiri atas kamar rawat inap standar, VIP hingga VVIP. Tidak hanya itu, di tower tersebut juga terdapat

fasilitas hemodialisa atau cuci darah. Pada saat soft launching, Gubernur Edy menyatakan bahwa dengan adanya peningkatan fasilitas tersebut maka masyarakat dapat puas terhadap pelayanan kesehatan RSUD Haji Medan dan beliau juga berharap masyarakat dapat memilih untuk tidak berobat ke luar negeri.

## 5. KESIMPULAN

Simpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Haji Medan.
2. Besarnya pengaruh komunikasi terapeutik tenaga medis terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 37,3%. Artinya komunikasi terapeutik memberikan kontribusi sebesar 37,3% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 62,7% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan administrasi, lingkungan rumah sakit yang tidak diteliti oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiani C. Budhi. (2018). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis*, 1(1), 1-9
- Afnuhazi. (2015). *Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Jiwa*. Gosyen Publishing.
- Agnena, S. (2015). Analisa Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 156-171
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2)
- Febriati.2014. EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI GURU DAN SISWA DALAM MENCEGAH KENAKALAN SISWA DI SMA NEGERI 1KOTA BONTANG. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.2(4).287-296
- Hakim, Lukman. (2013). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan. *Jurnal Kanal*, 2(1), 66-76
- Hasibuan, Efendy, Afriany. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Handover, Komunikasi Teraupetik Dan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2021. *Jurnal Medicine*, 8(1), 48-62
- Indrasari, Meithiana.(2019).*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press
- Kurniadi, Hayatullah & Lestari, Shinta, Suci.(2016). Komunikasi Kesehatan (Dokter Kepada Pasien) Di Pekanbaru. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Universitas Abdurrahb Tahun 2016 (SHPPA 2016)*.215-222



Lalongkoe, Maksimus Ramses, Thomas Alfai Edison. (2014). *Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktisi Kesehatan*. Graha Ilmu Machfoedz

LG.(2023, 15 Agustus 2023). Tower Baru Rsu Haji Medan Sudah Bisa Digunakan, Edy Rahmayadi Wujudkan Prioritas Kesehatan Rakyat Sumut. Diskominfo Sumut.

<https://diskominfo.sumutprov.go.id/artike/6788-tower-baru-rsu-haji-medan-sudah-bisa-digunakan-edy-rahmayadi-wujudkan-prioritas-kesehatan-rakyat-sumut.html> (di akses tanggal 20 Agustus 2023)

Mahendro. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Journal UMY*.6(1)

Muhayyah, Syaida, Nada & Naryati. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Indonesian Journal Of Nursing Sciences And Practices*, 3(2), 1-6

Ngalimun. (2018). *Komunikasi Kesehatan Konseling Dan Terapeutik*. Dua Satria Offsite

Nurbani. (2019). *Komunikasi Antar Pribadi*. Universitas Terbuka

Rachman.(2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsd Bangkinang. *Jurnal Jom Fisip*, 7(2)

Riauwan, Imam, M. A. R. , & Shasrini, T.(2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Terhadap Citra Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru). *Jurnal The Messenger*, 9(1).

Sari, Fitria, Afna.(2020). Etika Komunikasi. (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa). *Tanjak: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 127-135.  
Tamara, Virginia, Cathrine.

Utami, Niswati, Tri., Aini, Nur., (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(2), 29-38

Utami, Susilasih, Sedy., Haeruddin., Suharni. (2023). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Gigi Pada Tindakan Perawatan Gigi Dan Mulut Dipoli Gigi Rsu Anna Medika Madura Tahun 2022. *Journal Of Muslim Community Health*. 4(2), 100-109