

INTISARI
HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI INSTALASI RAWAT INAP
RSUD KABUPATEN SRAGEN

Dody Purwanto, Titik Anggraeni, Sri Sayekti Heni S

Latar Belakang: Dari studi pendahuluan terhadap pasien yang dilakukan pada tanggal 1 Mei 2009 di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan perawat masih kurang baik yaitu sebanyak 60% , sedangkan kepuasan pasien masih kurang yaitu sebanyak 50 %.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen.

Metode: Penelitian deskriptif kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan uji statistik korelasi *Spearman Rank*. Dengan jumlah populasi 945 pasien dan jumlah sampel 75 pasien.

Hasil: Komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden 5,3%, cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik. Komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik. Kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dibuktikan dengan hasil uji statistik $r = 0,846$; $P = 0,000$ dengan kekuatan hubungan sebesar 84,6 %. Hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien dibuktikan dengan hasil uji statistik $r = 0,596$; $P = 0,000$ dengan kekuatan hubungan sebesar 59,6 %.

Simpulan: Ada hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien yang dibuktikan dengan hasil uji statistik sebesar $r=0,705$, $P = 0,000$, dengan level of significant 5 % ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: Komunikasi verbal, komunikasi non verbal, tingkat kepuasan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini, berbagai tantangan tentu akan dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia. Hidayat Hardjoprawito dalam makalahnya pada Kongres PERSI VII, 1996 menyatakan bahwa bentuk nyata globalisasi perumahsakit dapat berupa rumah sakit sebagai bagian dari jaringan atau korporasi global. Rumah sakit akan melayani konsumen global atau konsumen yang telah berselera global, rumah sakit akan banyak mempekerjakan pekerja global serta rumah sakit sebagai penjual jasa berbasis pengetahuan dan teknologi tinggi (Aditama, 2003).

Keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan professional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit, oleh karenanya kualitas pelayanan kesehatan perlu dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin. (Ali, 2001).

Pelayanan keperawatan berbeda dengan pelayanan medis, namun keduanya merupakan dua sisi “mata uang” yang saling berhubungan erat dan

saling mengisi dalam rangka penyembuhan pasien. Pelayanan keperawatan bertujuan untuk memenuhi dasar kebutuhan manusia, sedangkan pelayanan medis mengutamakan kepada upaya penentuan diagnosis dan pengobatan. (Ali, 2001).

Pelayanan perawatan yang diberikan dalam bentuk asuhan keperawatan, dilakukan melalui proses pengkajian terhadap penyebab utama tidak terpenuhinya kebutuhan manusia, penentuan diagnosis keperawatan, perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, dan pengevaluasian. Seluruh proses di atas disebut proses keperawatan. Sasaran pengkajian ini meliputi kebutuhan dasar biologis, psikologis, sosial serta spiritual baik sebelum maupun sesudah keadaan sakit. Pelayanan perawatan tersebut terdapat diseluruh tingkat pelayanan kesehatan baik di tingkat individu, keluarga sampai dengan masyarakat (Ali, 2001).

Masuk abad 21, yang semakin maju adalah sudah seharusnya bahwa pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis, ditengah

persaingan global yang semakin ketat (Wiyono, 1999)

Pembeli atau pengguna jasa memutuskan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa dan bertindak atas dasar itu. Apakah pembeli puas setelah membelanjakan tergantung kepada penampilan yang ditawarkan dalam hubungannya dengan harapan pembeli. Philip Kotler dalam bukunya "*Marketing management*", memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) : "Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *customer* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang". Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan : pendekatan dan perilaku

petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, *privacy* dan pengaturan kunjungan, terapi dan perawatan yang diterima (Wiyono, 1999).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan perawatan seorang perawat perlu memahami teknik komunikasi yang benar (Handyaningsih, 2007). Dalam setiap perusahaan, komunikasi memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran segala aktivitasnya. Komunikasi berfungsi untuk beberapa tujuan, yaitu untuk pengendalian, motivasi, ekspresi perasaan dan informasi. Komunikasi bisa berupa komunikasi verbal dan non verbal (Tjiptono, 2000). Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa sebagian 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).

Dari studi pendahuluan dengan penyebaran kuisisioner yang dilakukan pada tanggal 1 Mei 2009 di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan perawat masih kurang baik (60%), sedangkan kepuasan pasien masih kurang (50 %).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Survey analitik adalah survey/penelitian yang mencoba

menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu bisa terjadi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Berdasarkan catatan Rekam Medik rata-rata pasien pada bulan Januari sampai April 2009 yang menjalani rawat inap 945 pasien.

Sedangkan yang sesuai dengan kriteria inklusi yang peneliti tetapkan berdasarkan catatan Rekam Medik rata-rata pada bulan Januari sampai April 2009 sejumlah 92 pasien.

Analisis Data

Analisis bivariat, digunakan untuk dua variabel yang diduga berhubungan atau korelasi.

Uji statistik yang digunakan “*Korelasi Spearman Rank*” adalah bekerja dengan data ordinal atau berjenjang atau rangking bebas distribusi.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

ρ = Koefisien *korelasi spearman rank*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Verbal Perawat

Distribusi frekuensi komunikasi verbal perawat dapat diklasifikasi sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Komunikasi Verbal

No	Keterangan	Frek	Persentase
1.	Kurang	4	5,3
2.	Cukup	21	28,0
3.	Baik	50	66,7
	Total	75	100

Sumber: Data primer

Tabel 5 menunjukkan responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik. Klasifikasi tingkat komunikasi verbal perawat dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Komunikasi Non Verbal Perawat

Distribusi frekuensi komunikasi non verbal perawat dapat diklasifikasi sebagai berikut.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Komunikasi Non Verbal

No	Keterangan	Frek	Persentase
1.	Kurang	2	2,7
2.	Cukup	25	33,3
3.	Baik	48	64,0
	Total	75	100

Sumber: Data primer

Tabel 6 menunjukkan responden yang memiliki komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik. Klasifikasi tingkat komunikasi non verbal perawat dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi kepuasan pasien dapat diklasifikasi sebagai berikut.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Keterangan	Frek	Persentase
1.	Kurang	11	14,7
2.	Cukup	13	17,3
3.	Baik	51	68,0
	Total	75	100

Sumber: Data primer

Tabel 7 menunjukkan responden yang memiliki kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki kepuasan yang baik. Klasifikasi tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Analisis Bivariat

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik non parametrik teknik bivariat dengan uji *Spearman Ranks* untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis dua variabel. Dalam penelitian ini akan di uji hubungan komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen.

Tabel 8. Hubungan Antara Komunikasi Verbal dengan Kepuasan Pasien

Correlations					
		Komunikasi Verbal	Komunikasi Non Verbal	Kepuasan Pasien	
Spearman's rho	Komunikasi Verbal	Correlation Coefficient	1,000	.461**	.846*
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	75	75	75
	Komunikasi Non Verbal	Correlation Coefficient	.461**	1,000	.596*
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	75	75	75
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.846**	.596**	1,000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	75	75	75

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Tabel 8 menunjukkan bahwa komunikasi verbal berhubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,846$; $p = 0,000$) hubungan tersebut sebesar 84,6 % .

Hasil analisis dengan program SPSS 11.0 diperoleh nilai korelasi *Spearman Ranks* antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien sebesar 0,846 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dilihat dari nilai probabilitas menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari *level of significant* 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 9. Hubungan Antara Komunikasi Non Verbal dengan Kepuasan Pasien.

Correlations					
		Komunikasi Verbal	Komunikasi Non Verbal	Kepuasan Pasien	
Spearman's rho	Komunikasi Verbal	Correlation Coefficient	1,000	.461**	.846*
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	75	75	75
	Komunikasi Non Verbal	Correlation Coefficient	.461**	1,000	.596*
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	75	75	75
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.846**	.596**	1,000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	75	75	75

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Tabel 9 menunjukkan bahwa komunikasi non verbal berhubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,596$; $p = 0,000$) hubungan tersebut sebesar 59,6 % .

Tabel 10. Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Dengan Kepuasan Pasien

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Non Verbal, Komunikasi Verbal	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.713	.705	.40

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Non Verbal, Komunikasi Verbal

Tabel 10 menunjukkan hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien ($r = 0,705$, $p = 0,000$)

Hasil analisis dengan program SPSS 11.0 diperoleh nilai korelasi berganda antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien sebesar 0,846 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dilihat dari nilai probabilitas menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari level of significant 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Jumlah responden adalah 75 orang, yang diambil dari 10 instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Responden sebagian besar laki-laki yang ditunjukkan ada 42 responden (56%) dan perempuan sebanyak 33 responden (44 %). Umur mayoritas responden menunjukkan angka 41 – 50 tahun ada 34 responden (45,3%). Mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SMP yang ditunjukkan ada 25 responden (33,3 %) karena persepsi dari pada pendidikan di bawahnya dan SMP maka persepsinya akan lebih tinggi. Pekerjaan responden yang terbanyak adalah pegawai swasta yang ditunjukkan ada 26 responden (34,7 %).

Hubungan Antara Komunikasi Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen

Hasil penelitian dari komunikasi verbal perawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup sebanyak 21 responden (28 %) dan baik sebanyak 50 responden (66,7 %). Jadi sebagian besar

responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik.

Hasil analisis hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan dengan kepuasan pasien ($r = 0,846$, $p = 0,000$). Hubungan tersebut sebesar 84,6 %.

Menurut Potter dan Perry (Nurjannah, 2005) yaitu (1) persepsi adalah pandangan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Persepsi ini dibentuk oleh harapan atau pengalaman. (2) Emosi, merupakan perasaan subjektif terhadap suatu kejadian. Emosi seperti marah, sedih, senang, akan dapat mempengaruhi perawat dalam berkomunikasi dengan orang lain. (3) Peran dan hubungan. Gaya komunikasi sesuai dengan peran dan hubungan diantara orang yang berkomunikasi. Cara komunikasi seorang perawat dengan koleganya dengan cara berkomunikasi seorang perawat kepada klien akan berbeda tergantung perannya. Seperti yang dijelaskan oleh Ellis dan Nowlis (Nurjannah, 2005).

Hubungan Antara Komunikasi Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen

Hasil penelitian dari komunikasi non verbal perawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7 %), cukup sebanyak 25 responden (33,3 %), baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik.

Hasil analisis hubungan antara komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa komunikasi non verbal berhubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,596$, $p = 0,000$). Hubungan tersebut sebesar 59,6%.

Sentuhan merupakan alat komunikasi yang sangat kuat. Sentuhan penting pada situasi emosional. Sentuhan dapat menunjukkan arti “Saya peduli”. Meskipun begitu, sangat perlu bagi perawat untuk memahami siapa, kapan dan mengapa sentuhan dilakukan dikarenakan komunikasi non verbal ini mempunyai efek yang berlainan pada setiap individu. Sentuhan dapat

diasosiasikan sebagai sifat keibuan, nyaman atau perhatian (Ellis dalam Nurjannah, I. 2005).

Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen

Hasil analisis hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa nilai korelasi beganda dengan kepuasan pasien ($r = 0,705, p = 0,000$).

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Jumlah responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup 21 responden (28%) dan baik 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik.
2. Jumlah responden yang memiliki komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden atau 2,7%, cukup 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam

penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik.

3. Jumlah responden yang memiliki kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki kepuasan yang baik.
4. Adanya hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien ($r = 0,846; p = 0,000$) hubungan tersebut sebesar 84,6 %, dengan *level of significant* 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.
5. Adanya hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien ($r = 0,596; p = 0,000$) hubungan tersebut sebesar 59,6 %, dari 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi non verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.
6. Hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien sebesar ($r = 0,705, p = 0,000$), dari *level of significant* 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat

disimpulkan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan dan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1 Bagi Pasien yang Dirawat di Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen
Pasien dapat menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas, khususnya dalam komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam proses keperawatan.
- 2 Bagi Perawat di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen
Sebagai bahan masukan bagi perawat agar dapat memberikan pelayanan keperawatan secara professional, khususnya dalam komunikasi verbal dan non verbal sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan meningkat.

- 3 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen

Sebagai masukan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan sebagai sumber pelayanan kesehatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam komunikasi verbal dan non verbal

- 4 Bagi Akademik dan Pengajaran Universitas Sahid Surakarta

Sebagai bahan masukan bagi Universitas Sahid Surakarta dalam kegiatan proses belajar mengajar tentang komunikasi verbal dan non verbal pada mata kuliah komunikasi perawatan.

- 5 Bagi Mahasiswa Universitas Sahid Surakarta

Sebagai bahan bacaan dan untuk menambah wawasan mahasiswa Universitas Sahid Surakarta, khususnya yang berkaitan dengan hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditama Candra Yoga, (2003) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Ed.2.* Universitas Indonesia Jakarta
- Ali, Zaidin Haji, (2001), *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional* Widya Medika Jakarta
- Azwar MA, (2005), *Sikap Manusia Teori dan pengukurannya Edisi Kedua* Pustaka Pelajar Yogyakarta
- David Alexander Mandala (2002), *Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang NTT.*
- Handayaningsih, (2007), *Tehnik Komunikasi Keperawatan : Ed. 2* Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Mundakir, (2006), *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan* Edisi Pertama Graha Ilmu Yogyakarta
- Muninjaya, A A Gde, (2004), *Manajemen Kesehatan* Edisi 2 EGC Jakarta
- Nensi Khurontin (2007), *Hubungan Sikap Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.*
- Nugroho, Wahyudi, (2008), *Keperawatan Gerontik* Ed.2. EGC Jakarta
- Intan Sari Nurjannah Editor; Husna Yulaningsih, (2005), *Komunikasi Keperawatan : Dasar-dasar Komunikasi bagi Perawat* Maco Medika Yogyakarta
- Nursalam, (2008), *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* Edisi Pertama Salemba Medika Jakarta
- Potter, Perry (1993), *Fundamental Keperawatan : Ed. 4* Penerbit Buku Kedokteran
- Rahmat J Editor : Tjun Surjaman, (2006), *Psikologi Komunikasi* PT remaja Rosdakarya Bandung
- Sugiyono, (2006), *Statistik untuk Penelitian Alfa Beta* Bandung
- Suharsimi Arikunto S, (2006), *Prosedur Penelitian : Rineka, Jakarta*

- Supranto J, (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, PT Rineka Cipta Jakarta
- Tjiptono, Fandy, (2006), *Manajemen Jasa* Ed IV Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, (2000), *Prinsip – Prinsip Total Quality Servise (TQS)* Ed. 2.Cet 1. Andi offset Yogyakarta
- Uripni, Christina Lia, Editor : Monica Ester, (2003), *Komunikasi Kebidanan EGC*
- Wiyono Djoko Haji, (1999), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Airlangga Press. Surabaya