

PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN AKAN PELAYANAN KEPERAWATAN

Afif Hidayatul Arham, Faris Hamidi

Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang

Email : hidayatul.afif18@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Sumber kepuasan pasien bukan hanya dari kelengkapan fasilitas, tetapi juga dari persepsi pasien terhadap pelayanan termasuk komunikasi terapeutik perawat. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut dengan menggunakan persepsinya sehingga menghasilkan sikap puas dan tidak puas. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Metode dalam penelitian ini analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien rawat inap di ruang Wahab Hasbulloh RSI Sakinah Mojokerto sebanyak 100 responden dengan sampel sebanyak 26 responden dan menggunakan teknik *consecutive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data terdiri dari editing, coding, tabulating menggunakan uji korelasi *Spearman rho* dengan tingkat kemaknaan p value = 0,05. Hasil penelitian variabel persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa dari 26 responden, 15 responden (57,7%) mempunyai persepsi positif dan 11 responden (42,3%) mempunyai persepsi negatif. Sedangkan untuk kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan didapatkan dari 26 responden, 15 responden (57,7%) puas dan 11 responden (42,3%) tidak puas. Hasil uji *Spearman rho* diperoleh $p = 0,006$ sehingga $0,006 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Persepsi, komunikasi terapeutik, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Sumber kepuasan pasien bukan hanya berasal dari kelengkapan fasilitas semata tetapi juga berasal dari pelayanan para staf yang bekerja di instansi kesehatan terkait, salah satunya dari perawat. Perawat disamping memiliki skill yang profesional juga harus memiliki ketrampilan berkomunikasi dengan baik kepada pasien atau dikenal dengan istilah komunikasi terapeutik (Purnomo, 2002). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Indrawati, 2003 dalam Wahyudi, 2009).

Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, namun harus direncanakan, disengaja dan merupakan tindakan profesional (Arwani, dalam Wahyudi, 2009). Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Hal ini disebabkan karena setiap manusia mempunyai keterbatasan dalam menelaah informasi yang disampaikan. Hal ini juga sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misalnya pasien sering complain karena tenaga kesehatan tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, sehingga pasien tersebut menjadi marah dan tidak datang lagi mengunjungi pelayanan kesehatan tersebut (Wahyudi, 2009). Ketidakpuasan lain yang dikeluhkan pasien berkaitan dengan komunikasi antara lain disebabkan kurangnya kesempatan bagi

pasien untuk lebih bebas bertanya tentang kondisi penyakitnya, keluhan-keluhan kadang tidak ditanggapi, dan tidak memberikan penjelasan yang tuntas tentang penyakit yang diderita.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhamayanti (2009) di RSUD Wonogiri terhadap 50 responden mengatakan 8 dari 13 perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik, mereka hanya sekedar merawat pasien, dan 8 dari 24 pasien mengatakan tidak puas, 5 dari 24 pasien mengatakan sangat puas dan 16 dari 24 pasien mengatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba (2014) di RSUD Doloksanggul dan RSUD Balige menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di RSUD Doloksanggul sebagian baik (43,3%) sementara di RSUD Balige juga sebagian baik (43,3%). Pasien puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan di RSUD Doloksanggul (50,0%) dan di RSUD Balige (53,3%).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Islam Sakinah didapatkan data bahwa manajemen Rumah Sakit Islam Sakinah pernah melakukan survei tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Sakinah dengan menggunakan kuisisioner, survei tersebut dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan akreditasi JCO dan hasilnya menunjukkan dari 56 pasien menyatakan puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Sakinah. Jumlah pasien pada bulan April 2015 adalah 42 pasien sedangkan pada bulan Mei tahun 2015 jumlah pasien

adalah 35 pasien. Dari jumlah keseluruhan pasien dalam 3 bulan terakhir yang menjalani rawat inap terdapat penurunan jumlah pasien sebanyak 21 orang. Dari hasil data tersebut rata-rata penggunaan Tempat tidur (BOR) masih kurang dari 60% sesuai dengan target yang diharapkan oleh dinas kesehatan, yaitu sekitar 51%

Melihat dari hasil studi pendahuluan tersebut penggunaan tempat tidur yang kurang dari 60% merupakan salah satu masalah yang harus dicari penyebabnya dari sini peneliti mencoba untuk mengkaitkannya dengan Kepuasan pasien. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Pohan (2003) bahwa mengukur kepuasan pasien tidaklah mudah, karena untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tersebut akan berhadapan dengan suatu kultural, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, kebanyakan masyarakat berpendapat bahwa menyembunyikan kritik adalah merupakan kesopanan dan sebaliknya, mengemukakan kritik adalah menunjukkan ketidaksopanan. Namun jika kepuasan pasien dikaitkan dengan cara penyampaian informasi, komunikasi memegang peranan penting. Karena dengan komunikasi yang baik akan mengurangi kecemasan dan kesalahpahaman dengan pasien, sehingga hal tersebut dapat dipakai untuk membantu memotivasi dan menciptakan sugesti yang positif dalam diri pasien. Demikian juga bila jika kepuasan pasien diabaikan maka akan timbul banyak masalah negatif, diantaranya berdampak

pada penurunan jumlah pasien, image yang kurang terhadap perawat dan juga citra yang buruk terhadap suatu instansi kesehatan terkait.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa Persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian, desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional. Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto sebanyak 100 pasien. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebanyak 26 pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis non probability sampling - Consecutive sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien akan pelayanan

keperawatan di Rumah Sakit Islam Mojokerto digunakan uji korelasi spearman rho dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Untuk mengurangi resiko kesalahan dalam melakukan analisa

data, dalam penelitian ini analisa data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS Versi 15.0 for windows

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Umur Pasien

Tabel 1 Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

No.	Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	20 – 30 tahun	2	7,7
2.	31 – 40 tahun	11	42,3
3.	41 – 50 tahun	13	50
Total		26	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 26 responden didapatkan separuh responden (50 %) berusia 41-50 tahun.

2. Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan

Tabel 2 Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan pekerjaan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Bekerja	18	69,2
2.	Tidakbekerja	8	30,8
Total		26	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah orang yang memiliki pekerjaan yaitu 69,2 %.

3. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin responden

Tabel 3 Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan jenis kelamin Responden di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

No.	Jeniskelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Laki - laki	10	38,5
2.	Perempuan	16	61,5
Total		26	100

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 61,5 %.

4. Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan responden

Tabel 4 Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

No.	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Tidak bersekolah	0	0
2.	SD	4	15,4
3.	SMP	4	15,4
4.	SMA	13	50
5.	PerguruanTinggi	5	19,2
Total		26	100

Dari tabel diatas sebanyak 50% responden memiliki latar belakang tingkat pendidikan SMA.

5. Persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik

Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Persepsi Pasien tentang pelaksanaan Komunikasi terapeutik perawat	Jumlah	Prosentase
Persepsi Positif	15	57,7 %
Persepsi Negatif	11	42,3 %
Jumlah	26	100 %

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif (57,7 %) terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

6. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan

Tabel 6 Karakteristik responden berdasarkan Kepuasan Pasien Akan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Kepuasan Pasien Akan Pelayanan Keperawatan	Jumlah	Prosentase
Puas	15	57,7 %
Tidak Puas	11	42,3 %
Jumlah	26	100 %

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan kepuasan pasien didapatkan sebagian besar responden puas (57,7%) akan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

7. Hubungan persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan

Tabel 7 Tabulasi silang Persepsi pasien tentang pelaksanaan Komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan Pasien Akan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Persepsi	Tingkat Kepuasan				Total	
	TidakPuas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Negatif	8	72,7	3	23,7	11	100
Positif	3	20	12	80	15	100
Total	11	42,3	15	57,7	26	100

Hasil Uji Speraman Coef Corelation	: 0,527
SE	: 0,006
P	: 0,05

Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS tabulasi silang antara persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Menunjukkan angka *p-value/Asym sig* = 0,006 < (α) 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Sedangkan untuk hasil perhitungan *nilai Rho* didapatkan hasil 0,527 maka hal ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Persepsi pasien tentang pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi Positif terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang bekerja di Ruang Wahab Hasbulloh Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor yaitu responden mendapatkan pengalaman pribadi berhadapan langsung dengan perawat saat menjalani proses perawatan, kesiapan dan ketrampilan perawat, pemberian *health education* untuk pasien dirumah, dan penjelasan prosedur tiap tindakan merupakan hal yang berpengaruh dalam persepsi pasien. Hal-hal tersebut mempengaruhi persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Meskipun pasien belum mengetahui tentang apa itu sebenarnya komunikasi terapeutik, akan tetapi pasien akan menafsirkan segala sesuatu yang dapat membuat pasien nyaman dan akan mempercepat proses penyembuhannya itulah yang paling diharapkan pasien. Tentu saja tindakan perawat dengan berbicara dengan ramah, tidak pelit dalam memberikan senyuman dan juga enak untuk diajak berdiskusi akan membuat pasien senang dan akhirnya akan berfikir positif pada perawat.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Alport (dalam Mar'at 2000) proses persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dipengaruhi oleh pengalaman, cakrawala,

dan pengetahuan individu. Demikian halnya dengan persepsi negatif, hal ini bisa disebabkan karena perawat menggunakan bahasa yang kurang dipahami pasien, perawat tidak menghampirinya bila dipanggil, dan juga tanpa salam sehingga meninggalkan kesan tidak baik.

Kurangnya perhatian perawat kepada pasien akan menimbulkan rasa tidak nyaman pada pasien atau juga bisa dari faktor pasien itu sendiri, sebagian pasien masih berpendidikan setara dengan SD hal ini memungkinkan pasien tersebut kurang memahami percakapannya dengan perawat saat berdiskusi tentang masalah kesehatan yang dihadapinya sehingga menimbulkan *miss understanding*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Notoadmojo, 2011). Makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi dan makin baik pengetahuan yang dimiliki sehingga menggunakan komunikasi terapeutik secara efektif akan dapat dilakukan. Demikian halnya dengan sebaliknya.

2. Kepuasan Pasien akan pelayanan keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden Puas akan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Kepuasan merupakan Perasaan dimana harapan seseorang terpenuhi. Adanya ruang jaga perawat dekat ruang rawat inap, tanggap terhadap kebutuhan pasien, sigap dalam melayani pasien serta dapat memberikan alternative

sementara atas keluhan pasien merupakan hal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Klien yang puas akan pelayanan keperawatan suatu rumah sakit, merupakan suatu aset berharga, karena untuk selanjutnya mereka akan mempercayakan masalah kesehatan yang dihadapinya kepada kita dan disisi lain secara tidak langsung juga akan ikut mempromosikan rumah sakit itu sendiri. Demikian halnya sebaliknya jika pasien tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit maka mereka juga akan memberitahukan dua kali lebih hebat tentang pengalaman buruknya kepada orang lain. Dari sini kita akan melihat betapa pentingnya arti sebuah kepuasan pasien bagi perkembangan dan citra suatu rumah sakit.

Sebagian besar responden penelitian menyatakan puas akan pelayanan keperawatan di Sakit Islam Sakinah Mojokerto, ini bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, sebagaimana yang diungkapkan oleh Moison, Walter dan White (dalam Haryanti, 2000) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, fasilitas, disain visual, suasana dan komunikasi. Demikian halnya dengan responden penelitian yang menyatakan tidak puas, bias dipengaruhi oleh perawat kurang cepat dalam pelayanan dan kurang terampil, ruang rawat inap kotor serta kamar mandi kurang terjaga kebersihannya, tidak adanya bel atau alat komunikasi apapun dalam ruang rawat inap.

Kepuasan pasien harus benar benar diperhatikan oleh suatu Rumah Sakit, sekalipun rumah sakit tersebut milik pemerintah akan tetapi pasien sebagai pengguna layanan jasa pasti bukan hanya berfokus pada murah nya tarif saja, Kenyamanan pasien merupakan orientasi pasien yang paling dicari. Untuk itu suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem standart operasional Prosedur, baik dalam pengelolaan tarif, pelayanan keperawatan, fasilitas bahkan Standart Operasional Prosedur tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik paramedis dengan perawat juga perlu diperhatikan.

Sebagaimana menurut Soejadi (1996), pasien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit .Didalam suatu proses keputusan, pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidakpuas (Sumarwan, 2003).

3. Hubungan persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan

Berdasarkan hasil analisis data dengan teknik *Spearman Rho* didapatkan $p\text{-value} / Asym sig = 0,006 < \alpha (0,05)$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antarpersepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi

terapeutik perawat dengan Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan. Sedangkan Sedangkan untuk hasil perhitungan nilai *Rho* didapatkan hasil 0,527 maka jika dihubungkan dengan tabel *Coeficient correlation*, dapat diartikan bahwa antarpersepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan mengandung korelasi yang cukup kuat.

Dalam Membina hubungan dengan pasien, komunikasi terapeutik menjadi suatu keharusan untuk dipahami dan diimplementasikan oleh perawat saat melakukan suatu tindakan. profesionalitas seorang perawat akan dapat diwujudkan dengan kemampuan dalam mengkomunikasikan aspek kognitif, afektif dan psikomotor menjadi satu kesatuan untuk memenuhi kebutuhan pasiennya. Mengingat komunikasi merupakan pendekatan pertama yang paling mudah untuk dilakukan oleh penyelenggara layanan jasa, untuk itu hal ini jangan sampai di kesampingkan karena dari Komunikasi sini nantinya akan tercipta sebuah persepsi dari dalam diri pasien. Sedangkan baik dan buruknya sebuah persepsi akan berdampak pula pada kepuasan pasien.

Kepuasan adalah tingkat persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien

mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut (Purnomo, 2002).

Mengingat betapa pentingnya sebuah persepsi yang positif bagi suatu penyelenggara layanan kesehatan maka Perlu sekali menciptakan dan mengelola suatu sistem standart operasional Prosedur, salah satunya dalam standart prosedur dalam berkomunikasi secara terapeutik kepada pasien. Meskipun secara teori pasien belum mengetahui apa itu komunikasi terapeutik tapi pasien akan menjadikan segala sesuatu yang berkaitan dengan kesembuhannya adalah sebuah tindakan terapeutik baginya. Untuk itu tidak ada salahnya jika komunikasi yang awalnya dikerjakan secara konvensional tersebut diperbaiki lagi dengan cara penerapan komunikasi terapeutik yang Sesuai dengan tahapan yang baku. hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan juga citra rumah sakit sehingga dapat mendatangkan profit yang lebih lagi bagi rumah sakit

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi pasien tentang pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Sakinah Mojokerto sebagian besar positif.
2. Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sakinah Mojokerto sebagian besar puas.

3. Ada hubungan antara Persepsi pasien tentang pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sakinah Mojokerto

SARAN

1. Bagi Perawat, Sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien salah satunya dengan caramelaksanakan komunikasi terapeutik dengan benar, sesuai tahapan yang telah baku.
2. Bagi Rumah Sakit, Perlu melakukan peningkatan sumber daya manusia untuk mengikuti pelatihan seperti customer service untuk menjaga mutu pelayanan yang dinilai melalui kepuasan klien. Perlu dibuat Standart Operasional Prosedur mengenai pelaksanaan komunikasi terapeutik, agar pelaksanaan komunikasi menjadi lebih terarah dan kualitas pelayanan keperawatan semakin berkualitas.
3. Bagi peneliti selanjutnya, Untuk menunjukkan tingkat kepuasan klien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan, penilaian tingkat kepuasan juga perlu diteliti dari segi kebersihan ruangan, adanya alat komunikasi di ruangan pasien, dan juga ketrampilan serta kecepatan perawat dalam pelayanan, sehingga untuk pengembangannya perlu dilakukan penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Rineka cipta
- Arwani, (2003). *Komunikasi dalam keperawatan*, Jakarta, EGC.
- Arindita, S. (2003). *Hubungan antara Persepsi Kualitas Pelayanan dan Citra Bank dengan Loyalitas Nasabah*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Azwar, Azrul (2010). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*, Surakarta : Pustaka sinar harapan
- Hamka, Muhammad. (2002). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pengawasan Kerja dengan Motivasi Berprestasi*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi
- Hafizzurrahman, S, (2004). *Pengukuran kepuasan suatu institusi Kesehatan Jurnal masalah kesehatan Kedokteran Indonesia Volume 54*.
- Kotler, Philip. 2015. *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, implementation, and Control 9th Edition*, Prentice Hall International, Int, New Jersey
- Kariyo, (2014). *Pengantar komunikasi bagi mahasiswa perawat*, EGC. Jakarta ,
- Muchtosim, (2007). *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Jakarta : Bayu media
- Nursalam (2011). *Konsep dan penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan*. Jakarta : salemba Medika
- Nursalam, (2015). *Konsep Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta : salemba Medika
- Sunarto, S. (2000) *Komunikasi Terapeutik yang efektif dalam praktek*, CHPB, YGM.