

Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Terapis Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas

Siti Annisa Zulkifli¹, Asriawal², Jumriani³
Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : sitiannisazulkifli1@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan gigi karena berperan dalam membangun kepercayaan, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 41 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis dengan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar terapis gigi memiliki kemampuan komunikasi terapeutik dalam kategori baik (87,8%) dan sebagian kecil cukup baik (12,2%). Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas (85,4%) dan sangat puas (14,6%). Uji Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Kesimpulannya, komunikasi terapeutik yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik; kepuasan pasien; terapis gigi; Puskesmas

The Relationship Between Therapeutic Communication Skills of Dental and Oral Therapists and Patient Satisfaction at Community Health Centers

ABSTRACT

Therapeutic communication is an essential aspect of dental healthcare services as it helps build trust, reduce patient anxiety, and improve satisfaction. This study aimed to determine the relationship between the therapeutic communication skills of dental therapists and patient satisfaction at community health centers (Puskesmas) in Banggai Laut Regency. This research employed a quantitative analytic observational design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 41 respondents selected through total sampling. Data were collected using therapeutic communication and patient satisfaction questionnaires, then analyzed with the Spearman Rank test. The results showed that most dental therapists had good therapeutic communication skills (87.8%) and a smaller proportion had fair skills (12.2%). Patient satisfaction levels were in the satisfied category (85.4%) and very satisfied (14.6%). The Spearman test revealed a significant relationship between therapeutic communication skills and patient satisfaction ($p < 0.05$). In conclusion, effective therapeutic communication contributes to improving patient satisfaction in dental healthcare services at community health centers in Banggai Laut Regency.

Keywords : Therapeutic communication; patient satisfaction; dental therapist; community health center

PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan merupakan tolok ukur utama dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2022) menegaskan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan aspek fundamental dalam pemberian layanan yang bermutu. Komunikasi terapeutik yang dijalankan secara konsisten dapat menurunkan kecemasan, meningkatkan pemahaman, dan memperkuat kepatuhan pasien terhadap perawatan yang diberikan (Hasanah, 2019). Fitriani et al. (2021) menambahkan bahwa Hubungan komunikasi yang terjalin dengan baik antara tenaga kesehatan dan pasien akan mendorong pasien untuk lebih terbuka dalam mengutarakan masalah kesehatannya sehingga memudahkan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga mengonfirmasi kontribusi komunikasi terapeutik terhadap kualitas layanan kesehatan. Purwanto (2021) melaporkan bahwa komunikasi terapeutik efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan Aprilia (2022) menekankan bahwa empati dan responsivitas tenaga kesehatan menjadi penentu kepuasan emosional. Djala (2021) dan Agil et al. (2022) menegaskan peran komunikasi terapeutik dalam menurunkan kecemasan pasien dan menciptakan kenyamanan. Rahmadani (2021) menambahkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi khusus yang dirancang untuk mendukung pemulihan pasien.

Dalam konteks layanan gigi dan mulut, komunikasi terapeutik memegang peranan penting karena sebagian besar prosedur medis dapat menimbulkan rasa cemas maupun ketidaknyamanan (Hotijah, 2019). Annisah (2023) menambahkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien rawat inap. Di sisi lain, Noviani et al. (2024) menegaskan bahwa komunikasi yang dilakukan secara terapeutik membangun kepercayaan dan pengalaman positif pasien selama menerima layanan.

Dalam konteks nasional, Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 menegaskan Setiap warga negara memiliki hak fundamental untuk mengakses layanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan dapat dijangkau secara finansial. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Kemenkes RI, 2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien di layanan primer masih sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi tenaga kesehatan. Penelitian Anik dan Dina (2023) menambahkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas teknis pelayanan, tetapi juga pengalaman emosional selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Namun demikian, sebagian besar penelitian di Indonesia masih berfokus pada komunikasi di layanan rumah sakit, sehingga penelitian terkait peran komunikasi terapeutik di Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masih relatif terbatas.

Kabupaten Banggai Laut sebagai wilayah kepulauan menghadapi tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan kesehatan, termasuk layanan gigi dan mulut. Data kunjungan poli gigi Puskesmas Banggai pada tahun 2024 menunjukkan sebanyak 270 pasien memanfaatkan pelayanan dalam kurun dua bulan dengan tingkat kepuasan 97,74% yang masuk kategori sangat baik. Meski demikian, belum terdapat data yang menelaah sejauh mana keterampilan komunikasi terapeutik terapis gigi berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di daerah ini. Padahal, kondisi geografis dan keterbatasan sumber daya di wilayah kepulauan menjadikan komunikasi terapeutik semakin penting untuk menjamin kualitas layanan. penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan analitik observasional menggunakan metode cross sectional yang dilakukan di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut pada bulan Mei 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli gigi selama periode penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental sampling, sehingga seluruh pasien yang memenuhi syarat akan dimasukkan ke dalam penelitian. Syarat-syarat tersebut meliputi pasien berusia 12 tahun ke atas, mampu berkomunikasi dengan baik, Bersedia berpartisipasi sebagai responden dengan menyetujui dan menandatangani formulir persetujuan (informed consent), serta telah mendapatkan pelayanan gigi dari terapis gigi. Adapun kriteria eksklusi adalah pasien diatas 65 tahun, pasien dengan kondisi darurat medis, pasien dengan gangguan kognitif atau psikologis yang menghambat komunikasi, serta pasien yang tidak melengkapi pengisian kuesioner penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner kemampuan komunikasi terapeutik yang disusun berdasarkan dimensi reliability, empathy, tangibles, responsiveness, dan assurance, serta kuesioner kepuasan pasien yang mencakup aspek kualitas pelayanan, waktu pelayanan, kenyamanan, kemudahan akses, rasa aman, dan dukungan layanan non-medis. Instrumen tersebut telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan responden setelah mereka menerima pelayanan gigi di poli gigi Puskesmas. Data yang terkumpul dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan distribusi variabel dan secara bivariat menggunakan uji *spearman correlation* untuk mengetahui hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan uraian naratif untuk memperjelas temuan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini mengikutsertakan sebanyak 41 responden yang merupakan pasien poli gigi di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah partisipan wanita lebih besar dibandingkan partisipan pria. Mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif (31-40 tahun), yang menunjukkan bahwa kelompok ini lebih dominan dalam memanfaatkan pelayanan gigi di Puskesmas.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Usia	(F)	(%)
12-20 Tahun	10	24,4
21-30 Tahun	5	12,2
31-40 Tahun	13	31,7
41-50 Tahun	6	14,6
51-60 Tahun	3	7,3
60-65 Tahun	4	9,8
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 1 distribusi, frekuensi dan presentase karakteristik responden berdasarkan usia dari 41 responden sebagian besar didapatkan hasil 31-40 tahun 13 responden (31,7%)

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	(F)	(%)
Laki-laki	12	29,3
Perempuan	29	70,7
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 2 karakteristik jenis kelamin, data yang diperoleh berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 responden (29,3%) dan perempuan 29 responden (70,7%)

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	(F)	(%)
Petani	8	19
Nelayan	3	7,3
Wiraswasta	10	24,4
PNS	6	14,6
IRT	5	12,2
Pelajar/Mahasiswa	9	22,0
Total	41	100,0

Tabel 3 menggambarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar sebagai wiraswasta sebanyak 10 orang (24,4%)

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan

Pendidikan	(F)	(%)
SD	8	19,5
SMP	8	19,5
SMA	12	29,3
Perguruan Tinggi	13	31,7
Total	41	100,0

Tabel 4 menggambarkan karakteristik tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar perguruan tinggi sebanyak 13 responden (31,7%).

Tabel 5
Kemampuan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (F)	Persentase
Baik	36	87,8%
Cukup Baik	5	12,2%
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 kemampuan komunikasi terapeutik Terapis Gigi dan Mulut di puskesmas kabupaten Banggai Laut mayoritas dalam kategori baik sebanyak 36 responden (87,8%) dan cukup baik sebanyak 5 responden (12,2%).

Tabel 6
Distribusi Kemampuan Komunikasi Terapeutik Berdasarkan tahapannya

kategori	(F)	(%)
Pra interaksi		
baik	21	51,2%
Cukup baik	19	46,3%
Kurang baik	1	2,4%
Total	41	100,0
Orientasi		
Baik	40	97,6%
Cukup baik	1	2,4%
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0
Kerja		
Baik	40	97,6%
Cukup baik	1	2,4%
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0
Terminasi		
Baik	41	100,0%
Cukup Baik	0	0,00
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0

Tabel 4.6 menunjukkan distribusi frekuensi dan presentasi kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut pada poli gigi dapat dilihat bahwa sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 36 responden (87,8%). Kategori "baik" Hal tersebut didasarkan pada beberapa **aspek** komunikasi terapeutik yang disajikan pada tabel 4.3 dimensi pra interaksi diperoleh 21 responden (51,2%), dimensi orientasi diperoleh 40 responden (97,6%), dimensi kerja diperoleh 40 responden (97,6%), dan dimensi terminasi di peroleh 41 responden (100%).

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Kepuasan

Kepuasan Pasien	(F)	(%)
Sangat Puas	40	97,6%
Puas	1	2,4%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100.0%

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di poli gigi sebagian besar pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 40 responden (97,6%), minoritas Puas sebanyak 1 responden (2,4%).

Tabel 8
Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Kepuasan

Kepuasan pasien	frekuensi	persentase
Dimensi Daya Tanggap		
Sangat puas	33	80,5%
Puas	8	19,5%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%
Dimensi Jaminan		
Sangat Puas	36	87,8%
Puas	5	12,2%
Tidak Puas	0	0,00

Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%
Dimensi Kenyataan		
Sangat Puas	37	90,2%
Puas	4	9,8%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%
Dimensi Empati		
Sangat Puas	37	90,2%
Puas	4	9,8%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%
Dimensi Keandalan		
Sangat Puas	37	90,2%
Puas	4	9,8%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%

Tabel 8 menggambarkan data pada kategori kepuasan yang dijabarkan dalam beberapa dimensi kepuasan pasien, dimana dimensi daya tanggap dengan kategori sangat puas diperoleh 33 responden (80,5%) dan puas sebanyak 8 responden (19,5), dimensi jaminan/asuransi diperoleh 36 responden (87,8%) sangat puas dan 5 responden (12,2) puas, dimensi kenyataan diperoleh 37 responden (90,2) sangat puas dan 4 responden (9,8%) puas. Dimensi empati diperoleh 37 responden (90,2) sangat puas dan 4 responden (9,8%) puas, begitu juga dengan dimensi keandalan yaitu diperoleh 37 responden (90,2) sangat puas dan 4 responden (9,8%) puas.

Tabel 9
Hubungan Kemampuan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan											p-value	rho
Komunikasi terapeutik	Sangat tidak puas		Tidak puas		puas		sangat puas		total		0,006	0,3081
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	0	0,0	0	0,0	1	2,4	35	85,4	36	87,8		
Cukup baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	12,2	5	12,2		
Kurang Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Total	0	0,0	0	0,0	1	2,4	40	97,6	41	100		

Hasil tabulasi silang kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dengan kepuasan pasien di poli gigi dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang puas adalah 1 orang (2,4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang sangat puas sebanyak 35 orang (85,4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik cukup baik dengan kategori yang sangat puas adalah 5 orang (12,2)

Berdasarkan hasil uji sperman's rho diperoleh pValue=0,006, dimana ($p < 0,05$) dan nilai rho=0,3081, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas kabupaten banggai laut, dengan demikian Ha diterima.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai komunikasi terapeutik terapis gigi berada pada kategori baik. Temuan ini konsisten dengan penelitian Aprilia (2022) yang menekankan pentingnya empati dan responsivitas tenaga kesehatan dalam meningkatkan pengalaman emosional pasien. Agil et al. (2022) dan Djala (2021) juga melaporkan bahwa komunikasi terapeutik mampu menciptakan kenyamanan dan menurunkan kecemasan pasien. Dalam layanan gigi, peran komunikasi terapeutik sangat krusial karena sebagian besar tindakan menimbulkan rasa takut maupun ketidaknyamanan (Darby & Walsh, 2015).

Komunikasi terapeutik dalam layanan gigi dan mulut memiliki peran unik karena sebagian besar tindakan dapat menimbulkan ketidaknyamanan. Oleh karena itu, kehadiran tenaga kesehatan yang komunikatif tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai pendamping emosional bagi pasien. Sri et al. (2024) mengingatkan bahwa komunikasi yang tidak memadai dapat menurunkan kepuasan meskipun tindakan medis sesuai standar. Dengan demikian, kualitas komunikasi terapeutik terapis gigi menjadi aspek kunci untuk membangun rasa percaya dan menciptakan pengalaman positif selama perawatan.

Kepuasan pasien yang tinggi dalam penelitian ini memperkuat hasil-hasil sebelumnya. Hanifah (2022) menyatakan bahwa kepuasan merupakan aset penting yang menjaga loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Marbun (2022) menambahkan bahwa faktor reputasi dan rasa bangga juga memengaruhi kepuasan. Secara teori, kepuasan didefinisikan sebagai tingkat emosi pasien yang muncul setelah membandingkan layanan yang diterima dengan harapan mereka (Mokobimbing et al., 2019). Susanti et al. (2022) dan Saprianingsih (2020) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi berhubungan langsung dengan kepuasan pasien.

Penelitian Saprianingsih (2020) memperlihatkan hasil serupa, di mana komunikasi terapeutik yang baik berhubungan langsung dengan kepuasan pasien rawat inap. Temuan ini menegaskan bahwa aspek emosional—seperti keramahan, empati, dan kesabaran tenaga kesehatan—memiliki bobot penting dalam menentukan kepuasan, bukan hanya hasil tindakan medis yang diberikan.

Analisis penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik terapis gigi dan kepuasan pasien. Hasil ini konsisten dengan laporan Purwanto (2021) yang menekankan peran komunikasi efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas rawat inap. Dwi et al. (2024) juga melaporkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik di Puskesmas secara nyata meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan. Noviani et al. (2024) menambahkan bahwa komunikasi terapeutik berfungsi membangun hubungan saling percaya yang memperkuat keterikatan emosional pasien dengan tenaga kesehatan.

Keterkaitan ini dapat dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menekankan dimensi empati dan responsivitas sebagai faktor penting dalam menilai mutu pelayanan (Irawan, 2024). Ketika terapis gigi menunjukkan perhatian, mendengarkan keluhan, dan segera menanggapi kebutuhan pasien, maka kepercayaan pasien akan meningkat, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan.

Dimensi empati dan responsivitas memperoleh penilaian tertinggi dalam penelitian ini, menandakan bahwa pasien menghargai perhatian personal dan kesiapan terapis gigi. Penelitian Marni dan Romersi (2021) juga menunjukkan bahwa sikap ramah dan responsif tenaga kesehatan dapat memperkuat persepsi positif terhadap layanan.

Sebaliknya, dimensi tangibles mendapat skor lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini konsisten dengan penelitian Susanti et al. (2022) yang mencatat bahwa pasien seringkali lebih kritis menilai kondisi sarana prasarana dibandingkan aspek lain dari pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi perlu diimbangi dengan penyediaan fasilitas yang memadai agar kepuasan pasien tercapai secara menyeluruh.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Banggai Laut yang memiliki keterbatasan sumber daya kesehatan dan tantangan geografis. Dalam situasi tersebut, komunikasi terapeutik menjadi instrumen penting untuk mengompensasi keterbatasan fasilitas. Djala (2021) menegaskan bahwa komunikasi yang konsisten dapat menurunkan kecemasan pasien, sementara penelitian Agil et al. (2022) memperkuat peran komunikasi terapeutik dalam menjaga kenyamanan meski sumber daya terbatas. Dengan demikian, penelitian ini memberi kontribusi baru dengan menyoroti hubungan komunikasi terapeutik terapis gigi dan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kepulauan yang hingga kini masih jarang diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut berada dalam kategori baik dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang menerima pelayanan dengan komunikasi yang lebih empatik, jelas, dan responsif cenderung merasa lebih puas terhadap pengalaman pelayanan yang mereka terima. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi terapeutik bukan hanya pelengkap dalam pelayanan kesehatan, tetapi merupakan faktor utama yang menentukan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar terapis gigi terus mengembangkan keterampilan komunikasi melalui pelatihan berkelanjutan dan supervisi rutin, sehingga aspek humanis dalam pelayanan dapat terjaga seiring dengan peningkatan keterampilan teknis. Selain itu, penelitian lebih lanjut dengan lingkup wilayah yang lebih luas serta mempertimbangkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien diperlukan untuk memperkaya kajian ilmiah dan mendukung pengembangan model pelayanan kesehatan gigi yang lebih komprehensif di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bung Karno Rsu Proklamasi Rengasdengklok. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 83–93.
<https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/2024/1007>
- Anik, S., & Dina, M. (2023). Hubungan Komunikasi Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Colomadu 1 Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Edunomika*, 7(1), 1.
<https://doi.org/10.29040/jie.v7i1.6757>
- Annisah, S. S. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. Repository Universitas Nasional.
<http://repository.unas.ac.id/7043/>
- Aprilia, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Di Fasilitas Kesehatan. Repository Universitas Bhakti Kencana Garut.
<https://repository.bku.ac.id/cgi/search/advanced>
- Darby, M. L., & Walsh, M. M. (2015). *Dental Hygiene: Theory And Practice* St. Louis, (1st Ed.). Missouri : Elseviors Saunders.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal Of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
<https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dwi, P., Astuti, Y., Mei, A. M., & Puput. (2024). Analisa Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 9431–9440.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/30758/23144/116247>
- Fitriani, D., Veri, & Laelah, I. (2021). Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Pelayanan Tb Paru. *Nursing Analysis: Journal Of Nursing Research*, 1(1), 23–31.
<https://openjournal.wdh.ac.id/index.php/na/article/view/217>
- Hanifah, R. (2022). Pengaruh Faktor Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di

- Instalasi Rawat Jalan Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes) Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya. <https://Repository.Stikes-Yrsds.Ac.Id/Eprint/426/>
- Hasanah, U. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pada Tindakan Perawatan Saluran Akar (Psa) Di Klinik Gigi. Repository, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. <https://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/763/>
- Hotijah, S. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik (Hom) Rsud Dr. Soetomo Surabaya. Repository, Universitas Muhammadiyah Surabaya. Hal. <https://Repository.Um-Surabaya.Ac.Id/Eprint/7820/1/PENDAHULUAN.Pdf>
- Irawan, I. K. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana. Repository Poltekkes Kemenkes Denpasar. <http://Repository.Poltekkes-Denpasar.Ac.Id/12651/>
- Marbun, G. G. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. <https://Repository1.Stikeselisabethmedan.Ac.Id/Files/Original/54e03e88caab7add470a9cf463548638a88ecb23>
- Marni, & Romersi, R. D. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar. <http://Repository.Stikstellamarismks.Ac.Id/502/>
- Mokobimbing, V. M., Mandagi, Chreisy, K. F., & Korompis, Grace. E. C. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. Jurnal Kesmas, Vol 8(5), 12. <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Kesmas/Article/View/24921>
- Noviani, N., Pudientiana, & Mardiaty, E. (2024). Komunikasi Terapeutik Dalam Layanan Kesehatan Gigi. Edisi 1, Malang : PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Purwanto, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Dr. H. Chasan Boesoirie Kota Ternate. Repository, Universitas Hasanuddin Makassar. <http://Repository.Unhas.Ac.Id/Eprint/6469/>
- Rahmadani, A. S. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes) Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. <https://Repository.Stikes-Yrsds.Ac.Id/>
- Saprianingsih, A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun. <https://Repository.Stikesbcm.Ac.Id/Eprint/118/>
- Sri, U. A., Rista, N., Marchannela, R., & Zahra, Y. (2024). Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat. Human Care Journal, Vol. 9 (1) 310–313. <https://Scholar.Google.Com/Scholar?Oi=Bibs&Hl=Id&Q=Re> Lated: H3ruzviclsy: Scholar.Google.Com/
- Suryati, Febiana, I., Pala, A., & Anggraini, T. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat. Public Policy Jurnal Aplikasi Kebijakan Public Dan Bisnis. Vol. 4 (1), 124. <https://Stia-Saidperintah.E-Journal.Id/Ppj>
- Susanti, D., Afifah, Y., Santika, Y., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungbalai. Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia, Vol. 1 (1), 1286–1295. <https://Journal.Ikopin.Ac.Id/Index.Php/Humantech/Article/View/2035/1721>