

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Obat di Ruang Rawat Inap RS Rawa Lumbu Tahun 2023

Riris Marselita, Rotua Surianny, Ernauli Meliyana
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra Indonesia¹
rirismarselita63@gmail.com

Abstrak

latar Belakang : Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang berpusat pada pasien penting untuk perawatan pasien, dalam berkomunikasi membantu perawat untuk mengenali masalah pasien. Komunikasi terapeutik terjadi dalam semua asuhan keperawatan melalui komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien sehingga terjalin hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. **Tujuan Peneliti :** Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di RS Rawa Lumbu Tahun 2023. **Metode Peneliti :** desain dalam penelitian ini menggunakan Observasional Analitik dengan rancangan penelitian, Cross Sectional, menggunakan variabel independen komunikasi terapeutik dan variabel dependen kepuasan pasien dalam pemberian obat, teknik sampling pada penelitian ini adalah *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner digital dan dilakukan uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square*. **Hasil Peneliti :** Berdasarkan hasil output uji statistik *chi square* diperoleh nilai Asymp Signifikansi sebesar 0.000. Dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp Signifikansi (0,000) < nilai α (0,05), hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa "ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di RS Rawa Lumbu Tahun 2023". **Kesimpulan :** ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di RS Rawa Lumbu Tahun 2023"

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

Abstract

Background: Therapeutic communication is patient-centered communication essential for patient care, in communicating helps nurses to recognize patient problems. Therapeutic communication is carried out every provision of nursing care through good communication between nurses and patients or patients' families so that they can build a trusting relationship between nurses and patients. **Researcher's Objective:** Determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction at Rawa Lumbu Hospital in 2023. **Research Method:** The research uses Observational Analytic with a research design, Cross Sectional, using the independent variable therapeutic communication and dependent variable patient satisfaction in drug administration, the sampling technique in this study is *non-probability sampling* type of *purposive sampling* with a sample of 100 respondents. The instrument in this study used a digital questionnaire and a statistical test was carried out using *Chi Square*. **Research Results:** Based on the results of the *chi-square statistical test output*, an Asymp Significance value of 0.000 was obtained. It can be concluded that the value of Asymp Significance (0.000) < the value of α (0.05), this indicates that H_0 is rejected. Thus, it can be interpreted that "there is a relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction in drug administration at Rawa Lumbu Hospital in 2023". **Conclusion :** there is a relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction in drug administration at Rawa Lumbu Hospital in 2023"

Keywords : Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut laporan Organisasi Kesehatan Dunia *Menurut World Health Organization* (WHO) (Olana *et al.*, 2019). Komunikasi memiliki peran penting yang merupakan inti dari siapa kita sebagai manusia. Komunikasi yang berpusat pada pasien penting untuk perawatan pasien, dalam berkomunikasi membantu perawat untuk mengenali masalah pasien (Meikayanti *et al.*, 2020).

Komunikasi terapeutik terjadi dalam setiap praktik asuhan keperawatan melalui komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien untuk membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien (Meikayanti *et al.*, 2020). Menurut penelitian Levi & Suminar terdapat 34 responden dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang, 13 pasien (38,2%) merasa kurang puas, 19 pasien (55,9%) merasa cukup puas dan 2 pasien (5,9%) merasa puas (Sari and Suminar, 2020). Komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien namun komunikasi antar perawat dengan pasien juga dapat membina komunikasi yang baik bertujuan untuk kesembuhan pasien, Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik yang baik akan mudah membina hubungan saling percaya dengan pasien tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik (Dora, Ayuni and Asmalinda, 2019).

Kepuasan pasien akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Namun pada saat ini pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan pasien dan kepuasan pasien kurang memuaskan. Standar kepuasan pasien untuk layanan medis dikeluarkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Kepuasan pasien merupakan wujud perasaan pasien dan tingkatan perasaan yang muncul sebagai respon umpan balik dari layanan kesehatan yang mereka peroleh (Arnaya and Nirvana, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan kepuasan pasien yaitu diatas 95%, Maka pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas beberapa data tentang tingkat kepuasan pasien diberbagai negara.

METODE

Desain penelitian adalah model atau metode yang digunakan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang memberikan arah jalannya penelitian. Desain penelitian ditetapkan berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian. (K. Kusuma Dharma, 2017)

Jenis dan rancangan yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, yang bersifat *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel yang dimana variabel independent (komunikasi terapeutik) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat) yang dikumpulkan pada satu waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan untuk melihat variabel Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Obat Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Rawa Lumbu Kota Bekasi.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini ialah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Rawa Lumbu Kota Bekasi sebanyak 100 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada usia produktif 15-64 Tahun di Rumah Sakit Rawa Lumbu Kota Bekasi.

Agar objek penelitian sesuai karakteristik sehingga lebih akurat sesuai dengan tujuan yang akan disimpulkan maka peneliti melakukan pemilahan responden dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi, yang mana kriteria tersebut adalah karakteristik yang harus dimiliki oleh individu dalam populasi atau disebut dengan kriteria inklusi dan kriteria yang ditolak atau tidak boleh dimiliki oleh individu atau yang disebut kriteria eksklusi. berdasarkan kriteria inklusi

dan eksklusi maka responden yang sesuai sebanyak 100 orang.

Metode sampling merupakan suatu cara yang diterapkan penelitian untuk menentukan atau memilih sejumlah sampel dari populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu pemilihan sampel yang tidak dilakukan secara acak untuk menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu. Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* ini karena menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi untuk menentukan responden (Soegiyono, 2013; Nursalam, 2015).

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan penelitian bertujuan untuk mengumpulkan data. Sebelum melakukan pengumpulan data peneliti mempersiapkan alat ukur diantaranya berupa kuesioner atau angket, wawancara, observasi atau menggabungkan ketiganya untuk alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang akan diberikan pada responden penelitian.

1. Mengurus surat perizinan dan persetujuan kepada personalia rumah sakit rawa lumbu kota bekasi
2. Menyerahkan atau mengajukan surat permohonan izin kepada personalia rumah sakit rawa lumbu kota bekasi
3. Peneliti mendapat izin dari pihak rumah sakit rawa lumbu kota bekasi
4. Peneliti menentukan populasi dan sampel yang akan dijadikan sebagai responden untuk pengambilan data
5. Setelah sampel dipilih, peneliti menjelaskan tujuan penelitian pada calon responden, jika calon responden setuju dijadikan sampel maka calon responden mengisi *inform concent*
6. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung Setelah data terkumpul selanjutnya data diolah dan dianalisis oleh peneliti.

Data yang telah masuk perlu diketahui hasilnya seperti apa, namun untuk mengetahui hasil dari data tersebut peneliti harus mengolah dan menganalisa data tersebut. Analisa data merupakan proses paling vital dalam sebuah penelitian karena dalam analisa inilah data harus diterjemahkan oleh peneliti agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan kaidah ilmiah (Siyoto and Sodik, 2015). Menurut jenisnya analisa data kuantitatif terdapat tiga jenis yaitu Analisa Univariat, Anailas Bivariat, dan Analisa Multivariat (Siyoto and Sodik, 2015). Jenis amalisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Univariat dan Analisa Bivariat.

1. Analisa Univariat

Analisa univariat merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisa satu variabel. Analisa ini digunakan pada penelitian deskriptif, dengan menggunakan statistik deskriptif (Siyoto and Sodik, 2015). Pada penelitian yang menggunakan dua variabel analisa univariat merupakan analisa yang digunakan untuk menganalisa satu variabel dan hasilnya akan digunakan sebagai dasar dari perhitungan selanjutnya. Dalam penelitian ini variabel independen dan variabel dependen yang dianalisa yaitu "Komunikasi Terapeutik" dan "Tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di Ruang Rawat Inap RS Rawa Lumbu Kota Bekasi".

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat merupakan analisa yang digunakan untuk melihat hubungan dari dua variabel (Siyoto and Sodik, 2015). Variabel yang dihubungkan merupakan variabel pokok yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel yang akan diuji hubungannya melalui analisa bivariat pada penelitian ini adalah Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di Ruang Rawat Inap RS Rawa Lumbu Kota Bekasi. Uji statistik yang digunakan adalah Uji Analisa *Chi square* dengan tujuan untuk mengetahui adanya hubungan dari kedua variabel tersebut.

Dalam analisa *Chi Square* variabel dinyatakan berhubungan jika *p value* < nilai α (0,05). Adapun data tersebut dianalisa melalui *Statistical Packag For*

Komunikasi terapeutik	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	31	31.0
Cukup	43	43.0
Kurang	26	26.0
total	100	100.0

Social Science (SPSS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Penelitian ini berlangsung selama 6 minggu sejak tanggal 17 April 2023 Menggunakan lembar kuesioner yang penyebarannya yang secara langsung disetiap pasien rawat inap RS Rawa Lumbu Kota Bekasi. Adapun hasil penelitian akan digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1.

Kepuasan pasien dalam pemberian obat	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Puas	36	36,0
Cukup puas	37	37,0
Tidak puas	27	27,0
Total	100	100,0

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Dan Jenis Kelamin Di Rumah Sakit Rawa Lumbu Tahun 2023

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
15-25 Tahun	92	92,0
26-45 Tahun	8	8,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden (100%) di Rumah Sakit Rawa Lumbu tahun 2023 sebagian besar menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah

berumur 15-25 tahun sebanyak 92 responden (92,0%). Sedangkan Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Terbanyak adalah Perempuan sebanyak 89 responden (89,0%).

Tabel 2.

Distribusi frekuensi Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit Rawa Lumbu Tahun 2023

Berdasarkan tabel 3. diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden (100%) di Rumah Sakit Rawa Lumbu tahun 2023 sebagian besar menunjukkan penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori cukup dengan jumlah 43 responden (43,0).

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Obat Di

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-laki	11	11,0
Perempuan	89	89,0
Total	100	100

Rumah Sakit Rawa Lumbu Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4. diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden (100%) di Rumah Sakit Rawa Lumbu tahun 2023 sebagian besar menunjukkan kepuasan pasien dalam pemberian obat dalam kategori cukup puas dengan jumlah 37 responden (37,0%).

2. Analisis Bivariat

Jenis analisis yang digunakan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Dalam penelitian ini dilakukan

dengan menggunakan *Uji Chi-Square* tabel 3x3 yang bertujuan untuk melihat hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat diruang rawat inap Rumah Sakit Rawa Lumbu Kota Bekasi Tahun 2023.

Tabel 4.

Hubungan Komuniasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Obat Di Rumah Sakit Rawa Lumbu Tahun 2023

Komunikasi terapeutik	Kepuasan Pasien								PValue 0,001
	Puas		Cukup puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Baik	20	20.0	6	6.0	5	5.0	31	31.0	
Cukup	12	12.0	20	20.0	11	11.0	43	43.0	
Kurang	4	4.0	11	11.0	11	11.0	26	26.0	
Total	36	36.0	37	37.0	27	27.0	100	100.0	

Sumber: Hasil pengolahan data komputerisasi oleh Riris Marselita, juli 2023

Berdasarkan tabel 5. diatas dapat diketahui dari 100 responden (100%) mayoritas berada dalam kategori komunikasi terapeutik cukup dan kepuasan pasien cukup puas yaitu sebanyak 20 responden (20.0%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Rawa Lumbu Tahun 2023 hasil pengolahan data dengan menggunakan uji statistik berdasarkan analisa statistik dengan tingkat signifikan 95% atau nilai α 5% (0,05) dengan uji statistik uji *chi-square* yaitu memberikan nilai signifikan (0,001) < nilai α (0,05) hal ini menunjukan bahwa H_0 ditolak dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di Rumah Sakit Rawa Lumbu Tahun 2023.

Menurut analisa peneliti berdasarkan observasi pada saat penelitian menunjukan bahwa perawat RS Rawa Lumbu menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik. Dalam mengupayakan peningkatan komunikasi terapeutik RS Rawa Lumbu selalu mengadakan kegiatan pelatihan seperti webinar kesehatan. Selain itu petugas kesehatan selalu memberikan hal positif kepada pasien dengan memberikan semangat dan memotivasi untuk kesembuhan pasien. Saat berkomunikasi dengan pasien petugas

kesehatan menggunakan komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang disampaikan dalam bentuk verbal dan non verbal. Ketika berkomunikasi dengan pasien yang sedang menjalani perawatan petugas kesehatan selalu menatap wajah pasien sehingga pasien merasa dirinya selalu diperhatikan. Dalam menggunakan komunikasi terapeutik petugas kesehatan RS Rawa Lumbu mampu melakukan empat tahapan yang sudah dikuasai dalam melaksanakan komunikasi terapeutik kepada pasien yaitu fase pra-interaksi petugas kesehatan selalu menyapa pasien, fase interaksi petugas kesehatan menanyakan keadaan pasien dan masalah apa yang terjadi, fase kerja petugas kesehatan memberikan motivasi kepada pasien, dan fase terminasi petugas kesehatan merencanakan pertemuan selanjutnya untuk menyelesaikan masalah pada pasien.

Menurut analisa peneliti kepuasan pasien yang terjadi di RS Rawa Lumbu dipengaruhi beberapa faktor yaitu karakteristik produk berupa penampilan bangunan Rumah Sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya, harga meliputi semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar, pelayanan meliputi pelayanan keramahan petugas Rumah Sakit serta kecepatan dalam pelayanan, lokasi meliputi letak Rumah Sakit dan lingkungannya merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih Rumah Sakit, fasilitas meliputi kelengkapan fasilitas Rumah Sakit turut menentukan penilaian kepuasan, image meliputi citra dan reputasi perawat terhadap lingkungan, desain visual meliputi tatacara ruang dan dekorasi Rumah Sakit untuk menentukan kenyamanan Rumah Sakit, suasana meliputi Rumah Sakit yang tenang dan nyaman akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya, komunikasi meliputi keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Berdasarkan analisa peneliti bahwa petugas kesehatan RS Rawa Lumbu dalam menerapkan komunikasi terapeutik dapat

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Maka dari itu komunikasi terapeutik dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien. Karena itu pasien akan merasa percaya terhadap petugas kesehatan, sehingga berdampak positif yang membuat kepuasan pasien meningkat. Jika pasien mendapatkan perlakuan baik dalam pelayanan khususnya menerapkan komunikasi terapeutik akan membuat kepuasan pasien semakin meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya " Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Obat di ruang rawat inap Rumah Sakit Rawa Lumbu Kota Bekasi Tahun 2023" maka dapat kita simpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan, usia terbanyak yaitu 15-26 tahun.
2. Komunikasi terapeutik petugas kesehatan RS Rawa Lumbu Bekasi mayoritas melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Hal ini dapat diketahui bahwa petugas kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdie, F.M. (2021) 'Skripsi hubungan pengetahuan dan sikap dengan penerapan 5m sebagai pencegahan covid-19 pada masyarakat di desa batujaya tahun 2021'.
- [2] Abdul Muhith, S.S. (2018) *Aplikasi komunikasi terapeutik Nursing & Health*.
- [3] Ahyar, H. dkk (2020) *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- [4] Arnaya, A.A. and Nirvana, I.W. (2020) 'Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I', *Jurnal Medika Udayana*, 9(9), pp. 105–113. Available at: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum>.
- [5] Arum, Y.T.G. (2019) 'Hipertensi pada Penduduk Usia Produktif (15-64 Tahun)',

selalu mengikuti webinar selain itu petugas kesehatan selalu memberikan dampak positif melalui motivasi kepada pasien oleh karena itu pasien menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh petugas kesehatan sangat baik.

3. Kepuasan pada pasien di RS Rawa Lumbu Bekasi mayoritas masuk dalam kategori cukup puas. Hal ini dapat diketahui bahwa petugas kesehatan dapat menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, begitu pun lingkungan RS Rawa Lumbu sangat nyaman sehingga kepuasan pasien di RS Rawa Lumbu dalam kategori cukup puas.
4. Adanya Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Obat ruang rawat inap Rumah Sakit Rawa Lumbu. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam proses pemberian asuhan keperawatan, komunikasi yang terjalin baik akan menimbulkan kepercayaan sehingga terjadi hubungan yang lebih hangat dan mendalam yang dapat meningkatkan kepuasan pada kepuasan.

Higeia Journal of Public Health Research and Development, 1(3), pp. 84–94.

- [6] Dharma, K. kusuma (2017) *metode penelitian keperawatan*.
- [7] Dharma, K. kususma (2017) *metodologi penelitian keperawatan: Panduan Menyelesaikan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. 2015th edn. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- [8] Djamal, H.D. and Safitri, G. (2020) 'Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara', *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKSI)*, 1(1), pp. 1–9. Available at: <http://jurnal.umitra.ac.id/index.php/JIKSI/article/view/376>.
- [9] Dora, M.S., Ayuni, D.Q. and Asmalinda, Y. (2019) 'Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat

- inap non bedah RSUD Padang Pariaman', *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, 2, pp. 101–105.
- [10] Hidayatullah, M.S. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso', *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), pp. 62–73. Available at: <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>.
- [11] Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), p. 140. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>.
- [12] Mahfudhah, A.N. and Mayasari, P. (2018) 'pemberian obat oleh perawat diruang rawat inap rumah sakit umum kota banda aceh drug administration by nurses in hospitalization room of public hospital banda aceh city pendahuluan Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan tu', III(4), pp. 1–9
- [13] Majestika Septikasari, S.ST., M. (2018) 'Konsep Dasar Pemberian Obat', *Muzdalipah.Blogspot.Com* [Preprint]. Available at: <http://sitianisamuzdalipah.blogspot.com/2014/06/konsep-dasar-pemberian-obat.html?m=1>.
- [14] Masturoh, I. and Nauri, T.A. (2018) *bahan ajar rekam medis dan informasi kesehatan (rmik) metodologi penelitian kesehatan*. kementerian kesehatan.
- [15] Meikayanti, N.M.K. et al. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Kabupaten Tabanan', *Nursing Current*, 8(2), pp. 135–145.
- [16] Nursalam (2015) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*.
- [17] Nuryani, E., Dwiantoro, L. and Nurmalia, D. (2021) 'Faktor-faktor yang meningkatkan kepatuhan perawat dalam penerapan prinsip enam benar pemberian obat', *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). Available at: <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i1.572>
- [18] Olana, R. et al. (2019) 'Heliyon Prediktor komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien rawat inap', 5, pp. 1–6.
- [19] Saprianingsih, A. (2020) *Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip, STIKES Borneo Cendekia Medika*.
- [20] Sari, L.T. and Suminar, E. (2020) 'The Relationship of Therapeutic Communications In Providing Medicines And The Level of Patient Satisfaction', *Indonesian Journal Of Professional Nursing*, 1(2), pp. 54–62.
- [21] Sasmito, P. et al. (2019) 'Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat pada Pasien', *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), p. 58. Available at: <https://doi.org/10.32763/juke.v11i2.87>.
- [22] Sembiring, I.M. and Munthe, N.B.G. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), pp. 54–61. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>.
- [23] Siyoto, S. and Sodik, M.A. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1, Literasi Media Publishing*. Edited by AYUP. yogyakarta.
- [24] Soegiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. bandung: ALFABETA, CV.
- [25] Suhaji, titis M. (2021) 'Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja', *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, pp. 1–22. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/103128-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan.pdf>.
- [26] Wardani, D.N.K. et al. (2022) 'teori dan praktik keterampilan dasar kebidanan.pdf', p. 37.