

HUBUNGAN PENGETAHUAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MELAKSANAKAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT ELISABETH PURWOKERTO

Sr. Diana R.S¹, OP, Asri², Wahyu E.³

¹ Mahasiswa sarjana Keperawatan, Universitas Jenderal Soedirman

^{2,3} Program sarjana Keperawatan, Universitas Jenderal Soedirman

ABSTRACT

Therapeutic communication is very important to construct the therapeutic relation of nurse-patient and influences the improvement of quality of treatment service. Success of therapeutic communication is influenced by some factors such as lack of nurse's knowledge and ability to apply the therapeutic communication. The purpose of this study was to know the relationship between knowledge of therapeutic communication towards the nurse's communication ability in implementing the treatment upbringing in Elisabeth Hospital Purwokerto. The descriptive research type of correlation. Population research is all nurses in Maria lodge of Elisabeth Hospital Purwokerto in the amount of 26 people, The research sample is taken from 23 people in according to the inclusive criteria. Data analysis method uses the distribution of frequency and statistic test "Spearman Rank". Result of research: Respondens of DIII in nursing are as much as 15 people (65,2%) and responders, who have education of SPK are as much as 8 people (34,8%). Responders, who have followed the training of therapeutic communication, are 18 people (78,3%) and 5 people (21,7%) not yet followed the training. The grade of knowledge about therapeutic communication is in good enough category (52,2%) and the least is in the unfavorable category (8,7%). The ability of therapeutic communication is in the good enough category (56,5%) and the least is in the unfavorable category (4,3%). The obtained result of statistic test using Spearman's rho is 0,636 and $p = 0,001$. Conclusion: Most of the nurses are of DIII treatment and have followed the training of therapeutic communication. Nurses' knowledge and ability of therapeutic communication are in good enough category. There is a meaningful relation between knowledge of therapeutic communication and ability of therapeutic communication of the Elisabeth hospital nurses in implementing the treatment up bringing ($p = 0,001$). The strength of relation between the knowledge of therapeutic communication and ability of nurse's therapeutic communication in implementing/doing the treatment upbringing is in strong category (Spearman's rho = 0,636).

Keywords: Knowledge, ability, therapeutic communication, nurse.

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan sarana yang penting untuk menjalin relasi dengan orang lain. Komunikasi juga dapat memberikan pertukaran informasi dan dukungan emosional pada saat mengalami stress (Elliot & Wright, 1999). Dalam bidang keperawatan, komunikasi penting untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien, untuk mengenal

kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerja sama dalam memenuhi kebutuhan tersebut (Purwanto, 1994).

Seorang perawat profesional selalu berusaha untuk berperilaku terapeutik, yang berarti bahwa setiap interaksi yang dilakukannya memberikan dampak terapeutik yang memungkinkan klien untuk tumbuh dan berkembang. Oleh karena itu, perawat harus mampu meningkatkan kemampuan dan

pengetahuannya tentang dinamika komunikasi, penghayatan terhadap kelebihan dan kekurangan diri serta kepekaan terhadap kebutuhan orang lain (Hamid, 2000). Lebih lanjut Purwanto (1994) mengatakan bahwa perubahan konsep perawatan dari perawatan orang sakit secara individual kepada perawatan paripurna menyebabkan peranan komunikasi menjadi lebih penting dalam memberikan asuhan keperawatan. Perawat sebagai komponen penting dalam proses keperawatan dan orang yang terdekat dengan pasien harus mampu berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal dalam membantu penyembuhan pasien. Menurut Nurjannah (2001), mampu terapeutik berarti seorang perawat yang mampu melakukan atau mengkomunikasikan perkataan, perbuatan, atau ekspresi yang memfasilitasi penyembuhan klien.

Beberapa penelitian tentang komunikasi terapeutik yang dilakukan, di antaranya penelitian tentang hubungan karakteristik individu perawat dan organisasi dengan penerapan komunikasi terapeutik di R. Rawat Inap Perjan Rumah Sakit Persahabatan Jakarta yang dilakukan oleh Manurung (2004) pada 147 perawat pelaksana yang sedang bertugas, menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik masih relatif kurang yaitu 46,3%. Selain itu, penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan efektifitas komunikasi terapeutik perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta yang dilakukan oleh Yahya (2004) pada 139 perawat dan 248 klien yang dirawat dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal baik dengan efektifitas komunikasi terapeutik perawat-klien, menunjukkan hasil bahwa dari delapan variabel independen yaitu keterpercayaan dan kesinambungan, deskripsi, orientasi masalah,

kejelasan, konsistensi, spontanitas, persamaan dan profesionalisme, lima di antaranya yang berhubungan secara signifikan dengan variabel dependen yaitu deskripsi, orientasi masalah, kejelasan, keterpercayaan dan kesinambungan serta konsistensi. Sedangkan tiga variabel yang tidak berhubungan adalah spontanitas, persamaan dan profesionalisme. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat-klien di ruang rawat inap RS. Sumber Waras Jakarta sudah dilaksanakan dengan baik namun masih perlu adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan klien, karena masih adanya keluhan dan ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan.

Menurut Caris-Verhallen, de Guijter dan Kerkstra (1999) jeleknya komunikasi dalam praktek keperawatan merupakan sumber ketidakpuasan pasien. Hal ini juga terkait dengan data penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa buruknya keterampilan komunikasi terapeutik perawat merupakan hal yang biasa terjadi dalam praktek keperawatan sehari-hari (Dennison, 1995). Rendahnya kualitas komunikasi tersebut dapat berimplikasi serius terhadap kesehatan fisik dan psikologis klien (Elliot & Wright, 1999). Menurut informasi di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto, dikatakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan sehari-hari belum sepenuhnya dilaksanakan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan membantu penyembuhan klien (Purwanto, 1994). Untuk mencapai hal tersebut, maka perawat perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam praktek keperawatan

sehari-hari untuk membantu kesembuhan klien.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik sangat penting untuk membina hubungan terapeutik perawat-klien dan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Berhasil tidaknya komunikasi terapeutik dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya kurangnya pengetahuan dan kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Dari uraian ini, muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut : " Adakah hubungan antara pengetahuan komunikasi terapeutik terhadap kemampuan komunikasi terapeutik perawat Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto dalam melaksanakan asuhan keperawatan ?"

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross sectional* . Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Maria Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat yang bekerja di ruang rawat inap Maria Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto yang berjumlah 26 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah semua perawat yang bertugas di ruang rawat inap Maria Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto yang berjumlah 23 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Adapun kriteria perawat yang menjadi responden adalah semua perawat yang bekerja di ruang rawat inap Maria dengan masa kerja di Rumah Sakit Elisabeth minimal 3 (tiga) bulan, berpendidikan AKPER dan SPK.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pengetahuan komunikasi terapeutik perawat. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi terapeutik perawat. Penelitian ini dilaksanakan setelah proses perijinan dari Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto dan Direktur RS. Elisabeth Purwokerto selesai.

Data tentang pengetahuan komunikasi terapeutik perawat diperoleh melalui kuesioner dan data tentang kemampuan komunikasi perawat diperoleh melalui observasi. Data-data tersebut, kemudian diolah dan dianalisa dengan analisa univariat untuk mendeskripsikan variabel penelitian dengan membuat tabel distribusi frekuensi yang mencakup karakteristik perawat, tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kemampuan komunikasi perawat RS. Elisabeth Purwokerto. Analisa bivariat untuk mencari hubungan kedua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat menggunakan uji statistik Spearman Rank

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Pendidikan responden sebagian besar berpendidikan DIII Keperawatan (65,2 %) dan responden yang berpendidikan SPK (34,8 %). Jumlah perawat di RS. Elisabeth Purwokerto yang sebagian besar berpendidikan DIII kemungkinan disebabkan karena adanya upaya dari pihak Rumah Sakit dalam mengembangkan profesionalisme pelayanan keperawatan melalui pelatihan komunikasi terapeutik serta memberikan kesempatan kepada perawat untuk melanjutkan pendidikan formal pada bidang keperawatan. Jumlah perawat di RS Elisabeth yang sudah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik sebesar 78,3%. Menurut Wardhono

(2000), dalam pengembangan profesionalisme keperawatan diupayakan melalui pendidikan yang diharapkan memberi landasan keilmuan yang kokoh sesuai profesi. Perubahan yang bersifat mendasar adalah dengan pemberlakuan sistem pendidikan tinggi keperawatan dalam bentuk program DIII keperawatan sebagai profesi pemula keperawatan.

Pengalaman pelatihan responden seperti terlihat pada tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pernah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik yakni 18 orang (78,3 %) dan 5 orang (21,7 %) belum pernah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik. Pelatihan yang telah dijalani oleh perawat dapat menambah pengetahuan perawat termasuk juga dalam meningkatkan kemampuannya. Pelatihan merupakan bagian dari kegiatan pengembangan karyawan dalam organisasi. Nawawi (2001) menjelaskan bahwa pelatihan pada dasarnya berarti proses memberikan bantuan bagi para karyawan untuk menguasai ketrampilan khusus atau membantu untuk memperbaiki kekurangannya dalam melaksanakan pekerjaan. Fokus kegiatannya adalah untuk meningkatkan kemampuan kerja dalam memenuhi kebutuhan tuntutan cara bekerja yang paling efektif pada masa sekarang. Demikian juga dengan pendapat yang dikemukakan oleh As'ad (2001) bahwa pelatihan dimaksudkan untuk mempertinggi kerja karyawan dengan mengembangkan cara-cara berpikir dan bertindak yang tepat serta pengetahuan tentang tugas pekerjaan.

Dalam kaitannya dengan pelatihan yang diterima oleh perawat yaitu komunikasi terapeutik, maka perawat akan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam membina hubungan terapeutik. Menurut Keliat (1996) komunikasi terapeutik adalah cara untuk membina hubungan terapeutik yang diperlukan untuk pertukaran informasi,

perasaan dan pikiran untuk membentuk keintiman yang terapeutik.

2. Tingkat Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Perawat RS. Elisabeth Purwokerto

Tingkat pengetahuan komunikasi terapeutik perawat sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan pada kategori cukup baik (52,2 %), dan paling sedikit adalah pada kategori kurang baik (8,7 %). Tingkat pengetahuan perawat pada kategori tidak baik, tidak ada. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan komunikasi terapeutik cukup dikuasai oleh perawat. Hal ini kemungkinan terjadi karena adanya upaya RS Elisabeth dalam meningkatkan pengetahuan perawat. Data hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat 18 (78,3 %) perawat yang sudah pernah mendapatkan pelatihan tentang komunikasi terapeutik.

Menurut Notoatmodjo (2003) untuk merubah pengetahuan, sikap dan perilaku adalah dengan pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan dan kemampuan seseorang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan. Makin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah baginya untuk menerima informasi termasuk dalam hal komunikasi terapeutik. Pengetahuan akan membentuk tindakan dan perilaku seseorang. Dalam kenyataannya, tidak semua yang memiliki pengetahuan yang baik akan mempunyai kemampuan atau keterampilan yang baik pula, namun memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk bersikap positif dibanding dengan pengetahuan yang kurang tentang komunikasi terapeutik.

Data penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa buruknya keterampilan komunikasi terapeutik perawat merupakan hal yang biasa terjadi dalam praktek keperawatan sehari-hari (Dennison, 1995). Hasil penelitian

tersebut mengindikasikan bahwa terdapat faktor selain pengetahuan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan terapeutik. Meskipun demikian, menurut Elliot & Wright (1999), rendahnya kualitas komunikasi tersebut dapat berimplikasi serius terhadap kesehatan fisik dan psikologis klien.

Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Hamid (2000) bahwa seorang perawat profesional harus memiliki pengetahuan yang dikembangkan melalui peningkatan pendidikan, penelitian maupun pelatihan-pelatihan sehingga dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat menggunakan keterampilan intelektual, keterampilan interpersonal dan teknikal yang tercermin melalui proses berpikir logis dan kritis.

Dalam membina hubungan yang terapeutik dengan pasien, perawat perlu memiliki pengetahuan yang memadai tentang komunikasi terapeutik. Seorang perawat yang memiliki lebih banyak pengetahuan tentang komunikasi terapeutik akan cenderung bersikap positif dan mampu berkomunikasi secara terapeutik dalam praktek keperawatan sehari-hari untuk kesembuhan pasien. Maka, perawat diharapkan mampu menggunakan dirinya secara terapeutik (*therapeutic use of self*) dengan meningkatkan pengetahuannya tentang komunikasi terapeutik, penghayatan terhadap kelebihan dan kekurangan diri serta peka terhadap kebutuhan orang lain. Hal ini dipertegas lagi oleh pendapat Purwanto (1994) bahwa perawat yang mampu mengenal dirinya, perasaannya akan memiliki kepekaan yang tinggi. Seseorang yang mampu mengenal dirinya, memahami keterbatasan dirinya serta menerima diri apa adanya akan mampu memahami orang lain dan memiliki rasa empati yang tinggi. Dengan demikian ia akan mampu mengambil keputusan-keputusan yang tepat menyangkut dirinya dan orang lain. Seorang perawatpun

diharapkan dapat bersikap demikian agar dalam praktek sehari-hari tidak menimbulkan hambatan dalam berinteraksi dengan orang lain termasuk pasien sehingga komunikasi dan pelayanannya sungguh berpusat pada penyembuhan pasien.

3. Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat RS. Elisabeth Purwokerto.

Kemampuan komunikasi terapeutik perawat sebagian besar responden memiliki kemampuan komunikasi terapeutik pada kategori cukup baik (56,5 %), dan paling sedikit adalah pada kategori kurang baik (4,3 %). Tingkat kemampuan komunikasi perawat pada kategori tidak baik, tidak ada. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perawat ruang rawat inap Maria RS Elisabeth mempunyai kemampuan komunikasi terapeutik yang cukup baik dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Seperti halnya dengan pengetahuan komunikasi terapeutik perawat, kemampuan perawat yang sebagian besar pada kategori cukup baik tersebut kemungkinan karena adanya upaya pihak rumah sakit dalam memberikan pelatihan tentang komunikasi terapeutik kepada perawat seperti dikatakan sebelumnya bahwa dari 23 responden, 18 Responden (78,3%) pernah mengikuti pelatihan tentang komunikasi terapeutik. Hasil pelatihan tersebut selain dapat meningkatkan pengetahuan perawat, juga dapat meningkatkan kemampuan komunikasi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan sehari-hari kepada pasien. Hal ini dipertegas oleh pendapat Hamid (2000) bahwa perawat profesional harus selalu mengupayakan untuk berperilaku terapeutik dimana setiap interaksinya akan memberikan dampak terapeutik bagi pasien yang dilayaninya. Untuk itu, berbagai teknik komunikasi harus dikuasai oleh perawat termasuk sikap dan tahap-tahap komunikasi

terapeutik karena kemampuan ini merupakan modal dasar dan utama dalam praktek keperawatan sehari-hari.

4. Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di RS. Elisabeth Purwokerto.

Ada hubungan yang bermakna secara statistik antara pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat RS. Elisabeth dalam melaksanakan asuhan keperawatan (*Spearman's rho* = 0,636 dengan nilai $p = 0,001$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara pengetahuan komunikasi terapeutik terhadap kemampuan komunikasi perawat RS. Elisabeth dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan tentang komunikasi terapeutik yang dimiliki menentukan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Menurut Potter dan Perry (2005), tingkat pengetahuan seseorang akan sangat berpengaruh dalam berinteraksi dengan orang lain. Seseorang dengan tingkat pengetahuan yang rendah akan sulit merespon pertanyaan atau informasi yang menggunakan bahasa verbal dari orang yang tingkat pengetahuannya tinggi. Pesan yang disampaikan menjadi tidak jelas bila kata-kata yang digunakan tidak dikenal pendengar atau penerima. Seorang komunikator yang baik perlu mengetahui tingkat pengetahuan penerima pesan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik.

Nilai *Spearman's rho* = 0,636 yang menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi perawat RS. Elisabeth menurut Sugiyono (2003) termasuk dalam kategori kuat (0,60 – 0,799). Kekuatan hubungan antara pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi perawat RS. Elisabeth dalam melaksanakan asuhan keperawatan mengindikasikan bahwa perawat yang memiliki pengetahuan komunikasi terapeutik baik, akan memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik pula. Sebaliknya jika pengetahuan komunikasi terapeutik kurang baik, maka kemampuan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan juga kurang baik.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin banyak pengetahuan komunikasi terapeutik yang dimiliki dan keterampilan atau kemampuan perawat menerapkan komunikasi terapeutik dalam praktek keperawatan sehari-hari merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan keperawatan sehingga memberikan kepuasan personal dan kepuasan profesional bagi perawat dan kepuasan bagi pasien.

Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (*overt behavior*). Perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan (Notoatmodjo, 2003).

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sebagian besar responden berpendidikan DIII Keperawatan (65,2 %) dan responden yang berpendidikan SPK (34,8 %). Sebagian besar responden pernah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik yakni 18

orang (78,3 %) dan 5 orang (21,7 %) belum pernah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik. Tingkat pengetahuan perawat RS. Elisabeth tentang komunikasi terapeutik sebagian besar memiliki tingkat pengetahuan pada kategori cukup baik (52,2 %), dan paling sedikit adalah tingkat pengetahuan pada kategori kurang baik (8,7 %). Tingkat pengetahuan pada kategori tidak baik, tidak ada. Tingkat kemampuan komunikasi terapeutik perawat RS. Elisabeth sebagian besar memiliki tingkat kemampuan komunikasi pada kategori cukup baik (56,5 %), dan paling sedikit adalah tingkat kemampuan komunikasi pada kategori kurang baik (4,3 %). Tingkat kemampuan komunikasi perawat pada kategori tidak baik, tidak ada. Ada hubungan yang bermakna secara statistik antara pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat RS. Elisabeth dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Spearman's rho = 0,636; p = 0,001). Nilai Spearman's rho = 0,636 menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di RS. Elisabeth Purwokerto dalam kategori kuat.

Saran-Saran

Perawat hendaknya berusaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya berkomunikasi secara terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Selanjutnya pihak Rumah Sakit perlu menetapkan standar pelaksanaan komunikasi terapeutik bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Saran untuk Institusi Pendidikan, khususnya DIII Keperawatan adalah dengan memasukan program praktek komunikasi terapeutik dalam kegiatan

pembelajaran praktikum sehingga setelah menyelesaikan pendidikan, mahasiswa mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dalam praktek keperawatan. Selanjutnya untuk peneliti lain, diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambah jumlah variabel yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan komunikasi terapeutik perawat seperti gender, lingkungan kerja dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. 2001. *Psikologi Industri*. Yogyakarta. Liberty.
- Caris, V.W., de Gruijter. I., & Kerkstra, A. (1999). Factors related to nurse communication with elderly people. *Journal Advanced Nursing* 30 (5), 1106-1117.
- Dennison, S. (1995). An Exploration of the communication that takes place between nurses and patients whilst cancer chemotherapy is administered. *Journal of Clinical Nursing*, 4 (4), 227-233.
- Elliot, R.& Wright, L. (1999). Verbal communication : what to critical care nurses say to their unconscious or sedated patients ?. *Journal of Advanced Nursing*, 29 (6), 1412-1420.
- Gaffar, L. J. (1999). *Pengantar keperawatan profesional*. Jakarta : EGC.
- Hamid, A.Y. (2000). *Konsep perawat ideal dalam pengetahuan, keterampilan, etik dan etiket profesional*. Makalah disampaikan pada Seminar Sehari Keperawatan RSUD Banyumas.
- Keliat, B.A. (1996). *Hubungan terapeutik perawat – klien*. Jakarta : EGC.
- Manurung, S. (2004). *Hubungan karakteristik individu perawat dan organisasi dengan penerapan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap Perjan RS*.

- Persahabatan Jakarta*. Terdapat pada : <http://www.lib.ui.ac.id/go.php?id=jkptuipp-gdl-S2-2004-santamanur-29k-2085>.
- Nawawi, H. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurjannah, I. (2001). *Hubungan terapeutik perawat dan klien*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Program Studi Keperawatan Universitas Gajah Mada.
- Potter & Perry. (2005). *Buku ajar fundamental keperawatan konsep, proses, dan praktek* (Ed. 4). Jakarta : EGC.
- Purwanto, H. (1994). *Komunikasi untuk perawat*. Jakarta EGC.
- Sugiyono. (2003). *Statistik untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Wardhono, P.S. (2000). *Registrasi dan Praktek Keperawatan Menuju Pelayanan Prima di Rumah Sakit* Makalah disampaikan pada Seminar Keperawatan HUT RSUP DR Kariadi Semarang Ke-75.
- Yahya, I.F. (2004). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan efektifitas komunikasi terapeutik perawat pelaksana di ruang rawat inap RS. Sumber Waras Jakarta*. Terdapat pada <http://www.lib.ui.ac.id/go.php?id=jkptuipp-gdl-S2-2004-idafarida-29k-2484>.