

PENGARUH KOMUNIKASI NONVERBAL PADA PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN KECEMASAN PASIEN DI IGD RSUD PREMBUN

Wahidin W^{1*}, Windra Bangun Sucipto², Meila Sarasti¹, Bayu Seto Rindi¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pemkab Purworejo, Jl Raya Purworejo Kutoarjo km 6,5 Grantung, Bayan, Purworejo 54224, Indonesia

²RSUD Prembun, Jl. Slamet Riyadi No.53, Ngeposan, Prembun, Kebumen, Jawa Tengah 54395, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
<p><i>*Corresponding Author</i> Nama: Wahidin W E-mail: adinrahman@gmail.com</p>	<p><i>This study aims to analyze the impact of nurse nonverbal communication on patient satisfaction and anxiety levels in the Emergency Department (ED) of RSUD Prembun. The research method used was a True Experimental design with a posttest-only control group design. A total of 70 respondents were randomly selected, consisting of 35 patients in the experimental group (who received nonverbal communication interventions) and 35 patients in the control group. Data were collected through questionnaires measuring patient satisfaction and anxiety, which were then analyzed using the Mann-Whitney U test. The results of the study indicate that the nonverbal communication intervention by nurses significantly increased patient satisfaction and reduced patient anxiety levels. Mann-Whitney U tests showed $p < 0.05$ for both variables, indicating significant differences between the intervention and control groups. These findings underline the importance of nonverbal communication training for nurses in enhancing the quality of healthcare services in the ED, particularly in creating a sense of safety and comfort for anxious patients.</i></p>
<p>Keywords: Nonverbal Communication_1 Patient Satisfaction_2 Patient Anxiety_3 Emergency Department_4 Nurse Training_5 True Experimental Design_6</p>	
<p>Kata Kunci: Komunikasi Nonverbal_1 Kepuasan Pasien_2 Kecemasan Pasien_3 IGD_4 Pelatihan Perawat_5 True Eksperimental Design_6</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan dan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Prembun. Metode yang digunakan adalah desain eksperimen True Eksperimental dengan bentuk posttest-only control group design. Sebanyak 70 responden dipilih secara acak, yang terdiri dari 35 pasien pada kelompok perlakuan (yang menerima intervensi komunikasi nonverbal) dan 35 pasien pada kelompok kontrol. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur kepuasan dan kecemasan pasien, yang kemudian dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney U Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa intervensi komunikasi nonverbal perawat dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan secara signifikan menurunkan kecemasan pasien. Uji Mann-Whitney U Test menunjukkan nilai $p < 0.05$ untuk kedua variabel tersebut, yang mengindikasikan perbedaan signifikan antara kelompok intervensi dan kontrol. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan komunikasi nonverbal bagi perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di IGD, khususnya dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien yang mengalami kecemasan</p>

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen esensial dalam kehidupan manusia, yang berperan besar dalam interaksi sosial sehari-hari. Sebagai makhluk sosial, manusia terus menerus terlibat dalam proses komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, untuk menyampaikan pesan dan membangun hubungan interpersonal (Indah Ramadhan & Kurniawati, 2024). Komunikasi tidak hanya terjadi saat berbicara atau menulis, tetapi juga melalui gerak tubuh, ekspresi wajah, dan berbagai bentuk komunikasi nonverbal lainnya (Agustiana et al., 2022). Dalam dunia kesehatan, komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien memainkan peranan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Komunikasi verbal, yang melibatkan kata-kata dalam bentuk lisan maupun tulisan, telah lama menjadi bentuk utama dalam interaksi antar manusia (Alo Liliweri, 2020). Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi nonverbal, yang meliputi ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, dan sentuhan, memiliki dampak yang jauh lebih kuat dalam membentuk hubungan yang empatik dan memperbaiki pengalaman pasien (Pfender et al., 2022; Gantiano, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya di ruang gawat darurat (IGD), komunikasi

nonverbal dapat meredakan kecemasan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima (Pamungkas, 2022).

Salah satu tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal adalah mengabaikan aspek komunikasi nonverbal yang bisa berperan besar dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif antara perawat dan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perawat yang memiliki keterampilan komunikasi nonverbal yang baik dapat meningkatkan kualitas hubungan mereka dengan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Suharyono et al., 2021; Nisa, 2022).

Namun, meskipun komunikasi nonverbal telah diakui penting dalam dunia keperawatan, penelitian mengenai pengaruh pelatihan komunikasi nonverbal terhadap kepuasan dan kecemasan pasien di IGD masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh pelatihan komunikasi nonverbal pada perawat terhadap kepuasan dan kecemasan pasien di IGD RSUD Prembun, sebagai langkah untuk mengisi kekosongan dalam literatur dan memberikan kontribusi terhadap

praktik keperawatan yang lebih efektif (Br Perangin-Angin, 2024; Watak et al., 2023).

Keterampilan komunikasi nonverbal yang baik tidak hanya mencakup ekspresi wajah atau kontak mata yang ramah, tetapi juga kemampuan untuk menunjukkan empati melalui tindakan fisik yang sesuai, seperti sentuhan yang tepat dan postur tubuh yang terbuka. Keahlian ini penting bagi perawat, terutama dalam lingkungan yang penuh tekanan seperti IGD, di mana komunikasi nonverbal dapat memainkan peran penting dalam menenangkan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Aprilici et al., 2024; Lacerda et al., 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain eksperimen kuasi dengan pendekatan *True Experimental Design*. Desain penelitian ini dipilih untuk membandingkan pengaruh komunikasi nonverbal yang diterapkan pada perawat terhadap tingkat kepuasan dan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Prembun. Dalam desain ini, dua kelompok pasien dipilih secara acak, di mana kelompok pertama menerima perlakuan berupa pelatihan komunikasi nonverbal, sementara kelompok kedua tidak mendapatkan perlakuan apa pun. Dengan menggunakan desain *posttest-only control group design*,

perbedaan antara kedua kelompok dapat dianalisis setelah perlakuan dilakukan, yaitu melalui pengukuran kepuasan dan kecemasan pasien setelah perawatan di IGD

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di IGD RSUD Prembun dalam periode Juni hingga Juli 2025. Sampel penelitian terdiri dari 70 pasien yang dipilih secara acak dengan 35 pasien dimasukkan ke dalam kelompok kontrol dan 35 pasien lainnya dimasukkan ke dalam kelompok perlakuan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus perhitungan sampel untuk eksperimen kuasi, yang mempertimbangkan ukuran efek (*effect size*) sebesar 0.8, tingkat signifikansi 0.05, dan daya analisis 0.95, memastikan bahwa penelitian ini memiliki kekuatan statistik yang memadai. Sampel ini dianggap representatif untuk menggambarkan pengaruh komunikasi nonverbal terhadap kepuasan dan kecemasan pasien, sebagaimana dijelaskan dalam literatur terkait (Sugiyono, 2022).

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh komunikasi nonverbal pada perawat terhadap tingkat kepuasan dan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Prembun. Penelitian ini dilakukan pada periode Mei hingga Juni 2025, dengan menggunakan

desain eksperimen kuasi, yaitu *True Experimental Design*, dengan pendekatan *posttest-only control group design*. Sebanyak 70 pasien, yang terdiri dari 35 pasien pada kelompok intervensi dan 35 pasien pada kelompok kontrol, terlibat dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh responden di bawah pengawasan peneliti untuk memastikan validitas dan keterbukaan informasi. Semua data yang terkumpul kemudian diproses dan dianalisis menggunakan SPSS 22 untuk menguji pengaruh komunikasi nonverbal terhadap kepuasan dan kecemasan pasien.

Tabel 1. Uji Univariat dan Karakteristik Responden

	N Valid	Missing
Usia		
Intervensi	3	0
Pendidikan		
Intervensi	3	0
Pekerjaan		
Intervensi	3	0
Usia Kontrol	35	0
Pendidikan		
Kontrol	3	0
Pekerjaan		
Kontrol	3	0

(Data Primer, 2025)

Hasil uji univariat menunjukkan bahwa semua data demografis (usia, pendidikan, pekerjaan) baik pada kelompok intervensi maupun kontrol memiliki jumlah data yang valid tanpa adanya data yang hilang (*missing data*). Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data untuk variabel-

variabel tersebut lengkap dan dapat dianalisis lebih lanjut tanpa adanya bias yang signifikan. Karakteristik responden antara kedua kelompok terlihat serupa, yang menunjukkan kesetaraan dalam distribusi usia, pendidikan, dan pekerjaan, sehingga memastikan bahwa perbedaan dalam hasil pengukuran antara kelompok intervensi dan kontrol dapat diatribusikan kepada perlakuan yang diberikan.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Usia dan Jenis Pekerjaan

Kategori	Variabel	n	%
Usia	17–25 th	4	11.4
	26–35 th	3	8.6
	36–45 th	5	14.3
	46–59 th	12	34.3
	>60 th	11	31.4
Pekerjaan	Buruh	3	8.6
	Guru	2	5.7
	IRT	3	8.6
	Pedagang	3	8.6
	Pelajar	3	8.6
	Pensiunan	2	5.7
	Petani	7	20.0
	PNS	4	11.4
	POLRI	3	8.6
	Swasta	2	5.7
Tukang	1	2.9	
Wiraswasta	2	5.7	

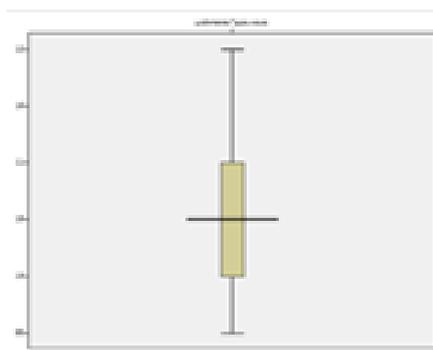
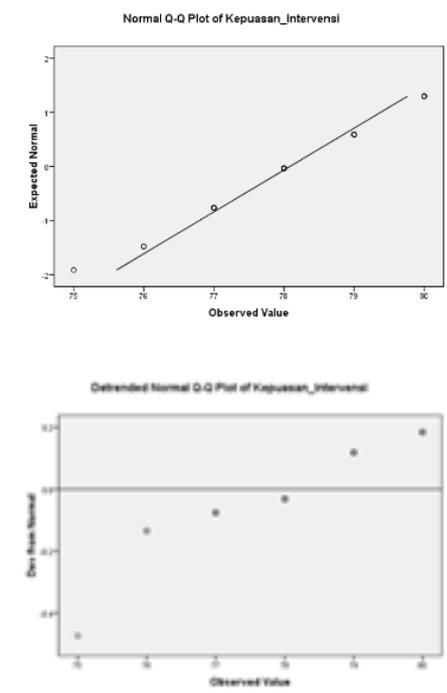
(Data Primer, 2025)

Tabel 2 memperlihatkan distribusi responden berdasarkan rentang usia dan jenis pekerjaan pada kelompok perlakuan. Mayoritas responden berusia antara 46–59 tahun (34,3%) dan lebih dari 60 tahun (31,4%), yang menggambarkan bahwa sebagian besar pasien di IGD termasuk

dalam kategori dewasa lanjut (diatas 60 tahun). Kondisi ini penting karena usia yang lebih tua biasanya memengaruhi kebutuhan dan preferensi dalam menerima komunikasi nonverbal dari tenaga kesehatan.

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai petani (20,0%), diikuti oleh pegawai negeri sipil/PNS (11,4%) dan beberapa pekerjaan lainnya dengan proporsi lebih kecil, seperti buruh, pedagang, hingga wiraswasta. Keragaman pekerjaan ini menunjukkan adanya variasi latar belakang sosial ekonomi pasien, yang berpotensi memengaruhi cara mereka memaknai serta merespons komunikasi nonverbal perawat selama proses perawatan medis di IGD RSUD Prembun

Gambar 1. Uji Normalitas



(Data Primer, 2025)

Uji normalitas dilakukan pada variabel kepuasan dan kecemasan untuk kedua kelompok. Hasil uji normalitas untuk variabel kepuasan pada kelompok perlakuan menunjukkan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0.033 dan Shapiro-Wilk sebesar 0.022, keduanya menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Meskipun distribusi data tidak sepenuhnya normal, nilai skewness (-0.168) dan kurtosis (-0.431) menunjukkan bahwa data masih berada dalam rentang yang wajar untuk analisis lebih lanjut.

Pada variabel kecemasan pada kelompok perlakuan, uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai 0.060 (>0.05), sementara Shapiro-Wilk menghasilkan nilai signifikan 0.012 (<0.05). Meskipun terdapat perbedaan antara dua uji ini, hasil Shapiro-Wilk lebih sensitif pada sampel kecil dan menunjukkan bahwa data kecemasan pada kelompok perlakuan juga tidak berdistribusi normal. Sebagai alternatif, uji non-parametrik Mann-

Whitney U test digunakan untuk analisis lebih lanjut pada data yang tidak berdistribusi normal.

Tabel 3. Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Dev	Min	Max
Kecemasan	70	20.96	17.521	0	48
Kelompok	70	1.50	.504	1	2

(Data Primer, 2025)

Hasil Descriptive Statistics untuk variabel kecemasan pada 70 responden menunjukkan rata-rata kecemasan sebesar 20,96 dengan standar deviasi 17,521, dengan rentang nilai dari 0 hingga 48. Ini menunjukkan variasi yang cukup besar dalam tingkat kecemasan pasien, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk komunikasi nonverbal dari perawat. Sedangkan variabel kelompok menunjukkan nilai rata-rata 1,50 dengan standar deviasi 0,504, yang menandakan distribusi yang seimbang antara kelompok intervensi dan kontrol.

Tabel 4. Uji Mann-Whitney untuk Variabel Kecemasan

Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kelompok Kontrol	35	53.00	1855.00
Kelompok Intervensi	35	18.00	630.00
Total	70		

(Data Primer, 2025)

Hasil uji Mann-Whitney pada variabel kecemasan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kelompok kontrol dan kelompok intervensi. Pada

kelompok kontrol, rata-rata peringkat kecemasan adalah 53,00, sementara pada kelompok intervensi, rata-rata peringkatnya adalah 18,00, dengan nilai signifikansi ($p = 0.000$) yang menunjukkan bahwa perlakuan komunikasi nonverbal perawat berpengaruh signifikan dalam menurunkan kecemasan pasien ($p < 0.05$).

Tabel 5. Uji Mann-Whitney untuk Variabel Kepuasan

Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kelompok Kontrol	35	18.00	630.00
Kelompok Intervensi	35	53.00	1855.00
Total	70		

(Data Primer, 2025)

Hasil uji Mann-Whitney untuk variabel kepuasan menunjukkan bahwa kelompok intervensi memiliki rata-rata peringkat 53,00, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol yang hanya memiliki rata-rata peringkat 18,00. Nilai signifikansi ($p = 0.000$) menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal yang diterapkan oleh perawat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan kelompok yang tidak menerima intervensi tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan teknik komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang empatik, dan sentuhan yang menenangkan dapat memberikan kenyamanan emosional yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien di IGD RSUD Prembun

PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi Nonverbal terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD, dengan perbedaan yang bermakna antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol ($p = 0.000$, $Z = -7.220$). Pasien yang menerima komunikasi nonverbal positif seperti kontak mata, ekspresi wajah ramah, dan sentuhan menenangkan merasa lebih dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Enjelina et al. (2023) dan Suharyono et al. (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik, termasuk komunikasi nonverbal, mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Secara teoritis, hal ini sesuai dengan konsep komunikasi terapeutik yang menekankan bahwa isyarat nonverbal menjadi elemen penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.

Perbedaan tingkat kepuasan ini penting untuk dicermati, karena menunjukkan bahwa kualitas interaksi interpersonal perawat tidak hanya ditentukan oleh keterampilan klinis, melainkan juga oleh kemampuan

berkomunikasi secara efektif, khususnya melalui aspek nonverbal.

Peran Komunikasi Nonverbal dalam Menurunkan Kecemasan Pasien

Selain berpengaruh terhadap kepuasan, penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi nonverbal berperan dalam menurunkan kecemasan pasien. Hasil uji Mann-Whitney menunjukkan bahwa tingkat kecemasan pada kelompok intervensi lebih rendah secara signifikan dibandingkan kelompok kontrol ($p = 0.000$).

Elemen nonverbal seperti senyuman, kontak mata yang menenangkan, serta gerakan tubuh yang empatik terbukti membantu pasien merasa aman dan nyaman, sehingga mampu mengurangi ketegangan emosional mereka. Penelitian Zaqqyah et al. (2023) mendukung temuan ini dengan menegaskan bahwa komunikasi nonverbal yang efektif berkontribusi dalam mereduksi kecemasan, khususnya pada prosedur medis yang menimbulkan stres.

Temuan ini sejalan dengan konsep *emotional contagion*, yang menjelaskan bahwa ekspresi nonverbal perawat dapat memengaruhi kondisi emosional pasien. Dengan demikian, kualitas interaksi nonverbal bukan hanya berdampak pada aspek kepuasan, melainkan juga pada kondisi psikologis pasien yang sedang menghadapi situasi darurat.

Efektivitas Pelatihan Komunikasi Nonverbal bagi Perawat IGD

Sejalan dengan temuan di atas, penelitian ini juga menegaskan bahwa pelatihan komunikasi nonverbal bagi perawat berkontribusi besar pada peningkatan kualitas interaksi dengan pasien. Dampaknya tidak hanya tercermin pada kepuasan, tetapi juga pada penurunan kecemasan pasien di IGD.

Komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah bersahabat, kontak mata yang tulus, dan nada suara lembut memiliki peran penting dalam menciptakan suasana aman di tengah situasi darurat yang penuh tekanan. Khalifatul Haq (2016) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa pelatihan berbasis pengalaman, seperti *role-play* dan simulasi, dapat meningkatkan keterampilan komunikasi perawat secara signifikan.

Dengan demikian, pelatihan komunikasi nonverbal perlu diprioritaskan pada unit-unit dengan intensitas interaksi tinggi, khususnya IGD, agar pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga memperhatikan aspek psikososial pasien. Implikasi ini menegaskan bahwa komunikasi nonverbal merupakan kompetensi esensial yang harus menjadi bagian integral dari program pengembangan perawat di rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kecemasan pasien di IGD RSUD Prembun. Pasien yang menerima komunikasi nonverbal yang empatik, seperti kontak mata, ekspresi wajah yang ramah, dan sentuhan menenangkan, mengalami peningkatan kepuasan dan penurunan kecemasan yang signifikan dibandingkan dengan kelompok kontrol. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan aman bagi pasien dalam situasi darurat.

Pelatihan komunikasi nonverbal bagi perawat terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas interaksi antara perawat dan pasien, serta memperkuat hubungan interpersonal. Oleh karena itu, pelatihan ini seharusnya menjadi bagian integral dari pengembangan kompetensi perawat, khususnya di unit-unit pelayanan dengan interaksi yang intens seperti IGD, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien..

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, I., & Wijayanti, Q. N. (2024). Analisis Gejala Mahasiswa Kaum Introvert Di Universitas Trunojoyo Madura Terhadap Komunikasi Verbal. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(1), 208.
- Agustiana, I., Aprianti, R., Astrid, G., Islam Negeri Raden Fatah Palembang, U., & Selatan, S. (2022). Etika Komunikasi Penggunaan Media Sosial “Instagram” Oleh Generasi Z. *Jurnal Komunikasi UIN Jakarta*, 1(2), 112–122. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom>
- Alo Liliweri. (2020). *Komunikasi Verbal dan Non Verbal*. PT.Citra Aditya Bakti.
- American Thoracic Society. (2021). Hamilton Rating Scale for Anxiety (HAM-A) (HARS). <https://www.thoracic.org/members/assemblies/assemblies/srn/questionnaires/>
- Anwar, K. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Keperawatan*.
- Aprilici, T. I., Wijaksono, M. A., Basit, M., & Irawan, A. (2024). Pelaksanaan discharge planning dengan komunikasi local language berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 8(2), 97–105. <https://doi.org/10.32504/hspj.v8i2.1157>
- Arifiati, R. F., & Wahyuni, E. S. (2020). Peningkatan Sense of Humor untuk Menurunkan Kecemasan pada Lansia. *Journal of Islamic Psychology*, (Vol. 1).
- Aswaruddin, A., Halawa, S., Hasibuan, M. K. P., Dahyanti, N., & Maulida, K. A. W. (2025). Keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal dalam pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian dan Inovasi*, 5(1). <https://doi.org/10.59818/jpi.v5i1.1108>
- Aulia, V. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 158-168.
- Baros, W. A. (2021). Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2021. Universitas Indonesia.
- Br Perangin-Angin, N. R. B. (2024). Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien di Puskesmas Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Riau. Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/24207>
- Cangara, H. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Cangara, H. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Charisma, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran PPKn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113.

- <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Chriswardani. (2023). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(9), 177–184.
- Deddy. (2022). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. PT Remaja Rosdakarya.
- Depkes RI. (2011). DAFTAR PUSTAKA Depkes, RI. 1985. 2002, 2011.
- Devito, J. A. (2021). Komunikasi Antar Manusia. Karisma Publishing Group.
- Effendi, O. U. (2020). Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. PT Citra Aditya Bakti.
- Enjelina, A. F., Sumarno, A., & Seniwati. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat RS Kramat 128 Jakarta. *Jurnal Afiat*, 10(1). <https://doi.org/10.34005/afiat.v10i01.3817>
- Eriza, R., & Selaras, G. H. (2023). Literature Review: Pengaruh Model Pembelajaran Student Teams Achievement Divisions (STAD) Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Bioedukasi*, 6(2), 285–292. <https://doi.org/10.33387/bioedu.v6i2.6259>
- Fandy, T. (2023). Manajemen Jasa (Andi Offset (ed.); Vol. 151).
- Farianita, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. Iii Bhakti Wira Tamtama Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. <https://lib.unnes.ac.id/22956/>
- Gantiano, H. E. (2022). Analisis Dampak Strategi Komunikasi Non Verbal. *Dharma Duta*, 17(2), 80–95. <https://doi.org/10.33363/dd.v17i2.392>
- Gunawan, G., Hidayah, N., & Yulisetyaningrum, Y. (2021). Level of patients with family in the installation intensive care Kudus District General Hospital. *Kudus: RSUD Kudus*.
- Haq, Khalifatul. (2016). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Kemampuan Komunikasi. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(1)
- Indah Ramadhan, R., & Kurniawati, D. (2024). Peran Komunikasi Dalam Pembentukan Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah. *NIVEDANA : Jurnal Komunikasi Dan Bahasa*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.53565/nivedana.v5i1.1021>
- Lacerda, J. F. E. de, Santos, P. S. P. dos, Maia, E. R., Oliveira, D. R. de, Viana, M. C. A., & Cavalcante, E. G. R. (2021). Effective communication in the nurse-patient relationship in the light of Transcultural Interprofessional Practice model. *Rev Rene*, 22, e61443. <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20212261443>
- Pfender, E., Pfender, E., Limited, I. U. K., & Group, F. (2022). Isyarat nonverbal immediacy dan pembentukan kesan dalam terapi video.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.

Suharyono, H., Maria, L., & Ira, F. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal Senyum Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Professional Health Journal*, 2(2), 75–83. <https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.123>

Watak, C. L., Dotulong, F. X., Lengkong, G., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maria, G. (2023). Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Journal | Watson Journal of Nursing*, 1(2),m74–78.

Zaqqyah Huzaifah, & Juniyarti. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Pasien yang akan dilakukan pemasangan infus. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(2), 376-380. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.623>