

Hubungan Komunikasi Terapeutik Fisioterapis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Triana Devika^{1*}, Zidni Imanurrohmah Lubis², Sri Sunaringsih Ika Wardjo³

^{1,2,3} Program Studi S1 Fisioterapi, Universitas Muhammadiyah Malang

*Korespondensi: nad3vika@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik fisioterapis merupakan bagian dari intervensi fisioterapi yang berpusat kepada pasien sehingga terjadi perubahan positif dalam diri pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik fisioterapis dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Berdasarkan polling kualitas pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tahun 2022 di mana 74,4 % responden menyatakan perlu perbaikan termasuk didalamnya adalah masalah komunikasi. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan berbasis survei. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel 70 responden sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri dari data demografi, kuesioner komunikasi terapeutik fisioterapis dan kuesioner tingkat kepuasan pasien, data dianalisis dengan SPSS 25 melalui uji korelasi spearman rho. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik fisioterapis dengan tingkat kepuasan pasien, nilai *correlation coefficient* (r) = 0,861 artinya tingkat korelasi pada penelitian ini adalah sangat kuat. Penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya komunikasi terapeutik fisioterapis untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sesuai dengan visi, misi dan tujuan rumah sakit.

Kata kunci: Fisioterapi, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Kuesioner.

PENDAHULUAN

RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun merupakan rumah sakit rujukan regional wilayah barat provinsi Kalimantan Tengah (Pemprov Kalimantan Tengah, 2016) dituntut terus berbenah untuk mampu menghadapi tantangan *Super-Smart Society* dan meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan visi, misi dan tujuan rumah sakit (RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, 2016). RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun memiliki berbagai macam pelayanan,

salah satunya adalah Fisioterapi yang menjadi bagian pelayanan di instalasi rehabilitasi medik. Menurut World Confederation for Physical Therapy (WCPT) fisioterapi adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fisioterapis dengan tujuan mengoptimalkan kualitas hidup dengan cara mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak dan fungsi yang berpotensi terganggu oleh faktor penuaan, cedera, penyakit, gangguan fisik dan faktor lingkungan yang terjadi sepanjang daur

kehidupan manusia melalui metode manual, peningkatan kemampuan gerak, penggunaan peralatan, pelatihan fungsi, dan komunikasi yang dituntun oleh kode etik berbasis bukti, mengacu pada pedoman yang dapat dipertanggungjawabkan (Kemenkes RI, 2015; World Physiotherapy, 2019).

Komunikasi terapeutik fisioterapis merupakan bagian asal dari kajian komunikasi kesehatan, komunikasi yang direncanakan secara sadar dan terarah serta kegiatan yang difokuskan pada kesembuhan pasien yang dilakukan oleh fisioterapis (Vita, 2021). Aspek komunikasi yang paling penting adalah perlunya dialog berkelanjutan dengan pasien baik fisioterapis maupun pasien sepakat bahwa komunikasi terapeutik adalah bagian dari keterpusatan pada pasien (*patient centeredness*) (Wijma et al., 2017). Tujuan komunikasi dalam fisioterapi adalah untuk mengubah perilaku pasien dan upaya membangun hubungan (Fuadi et al., 2022; Lakke et al., 2019). Fisioterapis berusaha mengembangkan strategi komunikasi dengan memperhatikan perbedaan budaya dan menyesuaikan gaya komunikasi untuk membangun hubungan baik dan kepercayaan dengan pasien (Razzaq & Khan, 2023).

Kepuasan pasien menurut Kotler (2007) yaitu ungkapan perasaan senang dan kecewa seseorang adalah hasil perbandingan antara persepsi yang dirasakan (keluaran/*output*) dengan sesuatu yang diharapkan (Handayany, 2020). Harapan atau ekspektasi pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor dari dalam diri pasien, kebutuhan pribadi, situasi saat menerima pelayanan, testimoni, promosi yang tersebar dan pengalaman masa lalu (Wardojo & Rosadi, 2023). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan fisioterapi. Konsep kepuasan pasien telah

muncul sebagai parameter kualitas layanan fisioterapi untuk populasi yang beragam (Jahan et al., 2021). Mengukur kualitas kepuasan berbeda dengan mengukur kualitas dari benda berwujud. Menurut Cavaliere et al. (2021) mengukur kualitas pelayanan merupakan suatu tantangan karena kepuasan dipengaruhi oleh banyak hal yang tidak berwujud (Wardojo & Rosadi, 2023). Kepuasan pasien dapat dikaitkan dengan komunikasi yang efektif termasuk didalamnya adalah komunikasi terapeutik (Djoar et al., 2021).

Penelitian terdahulu menunjukkan pasien merasa sangat puas pada aspek pelayanan fisioterapi dan sikap staf (Odumodu et al., 2020). Penelitian tentang perbandingan antara latihan ditambah dengan komunikasi terapeutik pada fisioterapi olahraga dibandingkan dengan latihan saja, menunjukkan peningkatan efektivitas pada aktivitas fisik pada lanjut usia (Lakke et al., 2019). Prevalensi pemberian komunikasi yang efektif di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas menunjukkan 70% pasien merasa puas dengan fisioterapis yang memberikan layanan dengan komunikasi efektif (Subroto et al., 2021), penelitian lain di RSUD Batara Guru Belopa hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien terkait komunikasi terapeutik tenaga fisioterapi di dengan kategori puas sebanyak 66,8% (Rosyidah, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian di RS PTN Universitas Hasanuddin Makassar yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa bila komunikasi terapeutik diterapkan secara efektif dalam pelayanan kesehatan maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Lubis, 2016).

Namun, pada studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun pada bulan November 3 dari 5 pasien menyatakan tidak puas dengan gaya komunikasi fisioterapis, dan dalam rentang waktu Juli-November 2023 terdapat pengaduan melalui line “halo direktur” yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah studi kuantitatif dengan metode *cross sectional* yaitu penelitian untuk mengetahui dinamika korelasi antara sebab dengan efek, pendekatan observasi dan pengumpulan data dilakukan dalam satu waktu (Gahayu, 2019). Teknik sampling diambil secara purposive, kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan fisioterapi di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, Jenis pembayaran dengan jaminan BPJS, bersedia menjadi sampel penelitian, usia diatas 19 tahun dan Jumlah kunjungan lebih dari 5 kali. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien fisioterapi yang telah menjadi responden sebelumnya, gangguan kognitif, gangguan pendengaran dan gangguan bicara. Instrumen penelitian berupa kuesioner komunikasi terapeutik fisioterapis (Kusumo, 2017) dan Kuesioner tingkat kepuasan pasien (Grayson-Sneed et al., 2016) yang telah tervalidasi dan telah dilakukan uji reabilitas oleh peneliti sebelumnya yang kemudian diadaptasi oleh peneliti. Data dengan skala rasio yang diperoleh dianalisis dan diolah menggunakan SPSS 25 for windows. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 70 (>50) sehingga uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov^a (Amin et al., 2023).

HASIL

Penelitian ini akan menjelaskan hasil penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Fisioterapis dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun”. Sampel penelitian ini adalah pasien fisioterapi pada bulan Februari – Maret 2024 di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Imanuddin Pangkalan Bun yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi serta bersedia menjadi responden dengan jumlah sampel 70 orang. Karakteristik sampel dalam penelitian ini diuji menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan untuk melihat gambaran latar belakang sampel yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis penyakit.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Usia		
	19 - 44 tahun	15	21.4
	45 - 59 tahun	41	58.6
	> 60 tahun	14	20.0
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	31	44.3
	Perempuan	39	55.7
3.	Tingkat Pendidikan		
	Tidak Sekolah	3	4.3
	SD/Sederajat	16	22.9
	SMP/Sederajat	8	11.4
	SMA/Sederajat	27	38.6
	D3/S1	13	18.6
	> S1	3	4.3
4.	Pekerjaan		
	Tidak	17	24.3
	Bekerja/IRT/Pensiun		
	ASN/TNI/POLRI	10	14.3
	Swasta	29	41.4
	Wirusaha	3	4.3
	Lainnya/PHL/Buruh	11	15.7
5.	Jenis Penyakit		
	Muskuloskeletal	24	34.3
	Neuromuskuler	36	51.4
	Kardiopulmonal	2	2.9
	Komplikasi (>1)	8	11.4

Sumber: Data primer, 2024

Karakteristik pada tabel 1 dapat dilihat bahwa berdasarkan usia responden pada

rentang 45-59 tahun atau kategori pra-lansia menurut kemenkes RI (2021) menempati presentase tertinggi sebesar 58,6% atau 41 orang, berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan yaitu 39 orang atau 55,7%, berdasarkan tingkat pendidikan proporsi terbesar berada pada tingkat SMA/Sederajat sejumlah 27 responden atau 38,6%, dan karakteristik berdasarkan pekerjaan mayoritas berada pada sektor swasta yaitu 29 responden atau 41,4% sedangkan karakteristik berdasarkan jenis penyakit mayoritas responden adalah pada kelompok penyakit neuromuskuler sebanyak 36 responden atau 51,4%.

Analisa Data

Penyajian data berikut adalah distribusi frekuensi variabel yang terdiri dari variabel komunikasi terapeutik fisioterapis dan tingkat kepuasan pasien dari 70 responden yang terdaftar sebagai pasien fisioterapi di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel

Variabel	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Komunikasi Terapeutik	54	77,1
Tidak terapeutik	16	22,9
Tingkat Kepuasan Pasien	50	71,4
Tidak Puas	20	28,6

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menilai fisioterapis telah melakukan komunikasi yang terapeutik sebanyak 54 orang atau 77,1% dan responden yang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik fisioterapis sejumlah 50 orang atau 71,4%.

Tabel 3. Uji Normalitas dan Uji Korelasi Komunikasi Terapeutik Fisioterapis dengan Tingkat Kepuasan Pasien

	P-Value
--	---------

Uji Data	N	Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien	r
Uji Normalitas*	70	0,002	0,000	0,861
Uji Korelasi**		0,000	0,000	

Sumber: Data Primer, 2024 Keterangan: *Kolmogorov-Smirnov^a; **Spearman's rho; N= Jumlah Responden; r= Correlation Coefficient

Berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan SPSS 25 menunjukkan nilai signifikan komunikasi terapeutik fisioterapis dan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,05$ yang menunjukkan bahwa distribusi data tidak normal. Maka, selanjutnya uji korelasi menggunakan Uji korelasi spearman rho.

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan uji korelasi spearman rho menunjukkan hasil $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya memiliki korelasi signifikan antara komunikasi terapeutik fisioterapis dan tingkat kepuasan pasien di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanudddin Pangkalan Bun.

Hasil uji koefisien korelasi diperoleh nilai $r = 0,861$ yang berarti kedua variabel memiliki tingkat korelasi yang sangat kuat berdasarkan tingkat hasil uji korelasi (Raharjo, 2021).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun mengenai hubungan antara komunikasi terapeutik fisioterapis dengan tingkat kepuasan pasien memiliki nilai signifikansi dan korelasi yang sangat kuat. Komunikasi terapeutik merupakan bagian asal dari kajian komunikasi kesehatan, komunikasi yang direncanakan secara sadar dan terarah serta kegiatan difokuskan pada kesembuhan pasien (Vita, 2021). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Fisioterapis di Instalasi

rehabilitasi Medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yang melakukan pelayanan sebanyak 54 responden atau 77,1% berada pada kategori sudah terapeutik, hasil sebelumnya yaitu penelitian Rosyidah (2021) yang menyatakan bahwa 84,2% fisioterapis di RSUD Batara Guru Belopa berada pada kategori efektif. Menurut Sudana (2021) Komunikasi terapeutik mempunyai manfaat untuk mendorong saling bekerjasama, sehingga tujuan dari komunikasi terapeutik itu sendiri tercapai, yaitu membuat pasien adaptif dan mengalami perubahan kearah yang positif. Proses komunikasi terapeutik fisioterapi dalam penelitian ini menggunakan parameter atau indikator tahapan-tahapan komunikasi terapeutik, yaitu terdiri dari 3 tahapan komunikasi terapeutik yang diteliti: Fase interaksi, fase kerja dan fase terminasi.

Komunikasi fisioterapis dapat dinilai berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner secara umum dinilai tidak terapeutik berada pada fase kerja. Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan fisioterapis masih belum menyeluruh sesuai tahapan-tahapan yang ada, belum optimal terhadap konsep komunikasi yang terapeutik, hal ini dapat disebabkan oleh karena seringnya informasi yang berulang sehingga fisioterapis mengabaikan beberapa pernyataan. Fisioterapis juga bekerja sesuai kebiasaan yang sering dilakukan atau lebih sering diperingatkan oleh pejabat berwenang, sementara dari pernyataan-pernyataan diatas kurang mendapat perhatian.

Hasil penelitian secara umum dapat menunjukkan bahwa tenaga fisioterapis di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun telah berupaya dan konsisten untuk menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik, meskipun dari hasil penelitian ini yang menyatakan telah

menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dengan presentase 77,1%, tetapi masih terdapat 16 responden (22,9%) menyatakan fisioterapis belum terapeutik dalam berkomunikasi, hal ini akan mendapat perhatian serius dari tenaga fisioterapis dalam penerapan komunikasi secara utuh antara pasien dengan fisioterapis. Namun, hal tersebut bukan berarti karena keinginan dan ketidakmampuan fisioterapis, tetapi akibat waktu kerja fisioterapis yang dituntut seefektif mungkin, mengingat banyaknya antrian pasien yang tentu saja dapat menghambat jalannya komunikasi yang terapeutik.

Kepuasan pasien adalah respon positif dari pasien terhadap interaksi fisioterapis dan pasien. Tabel 5.8 menunjukkan sebanyak 50 responden atau 71,4% menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh fisioterapis, presentase hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Lubis (2016) dan memiliki presentasi sedikit lebih tinggi dibandingkan penelitian Rosyidah (2021) sebesar 64,9%. Berdasarkan parameter kuesioner jawaban responden terbesar ada pada parameter empati dan kepuasan secara umum, pada parameter empati pasien memberikan penilaian yang memuaskan. Meskipun demikian 20 responden atau 28,6% masih menyatakan tidak puas terutama penilaian pada parameter keterbukaan dan kepercayaan, hal yang demikian terjadi karena hal ini dapat disebabkan oleh jumlah kunjungan dan program yang cukup banyak sehingga fisioterapis tampak terburu-buru dalam melakukan komunikasi yang terapeutik atau belum sesuai dengan tahapan komunikasi terapeutik.

Secara umum dari hasil penelitian pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik fisioterapis di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Sultan Imanuddin menyatakan

puas. Hal ini dibuktikan dengan presentase melebihi 75%. Hal ini dapat menjadi bukti bahwa pelayanan dan komunikasi yang diberikan sebagian besar telah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Hasil korelasi pada penelitian ini sesuai dengan teori bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik (Grayson-Sneed et al., 2016). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lubis, 2016) dengan hasil uji korelasi $r=0,689$ yang artinya adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien, korelasi ini menunjukkan bahwa bila komunikasi terapeutik diterapkan secara efektif dalam pelayanan kesehatan maka akan berdampak pada kepuasan pasien dan juga sebaliknya. Kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh fisioterapis merupakan salah satu indikator mutu rumah sakit, meskipun masih terdapat pasien yang menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik fisioterapis sebesar 28,6% disebabkan karena masih ada fisioterapis yang belum menerapkan komunikasi terapeutik secara maksimal, menghargai pasien dan memberikan kesempatan untuk menceritakan apa yang ingin disampaikan, memberikan kontrol yaitu pasien diberi kesempatan untuk mengungkapkan harapan, kekhawatiran dan pendapatnya akan lebih puas dengan perawatannya (Kwame & Petrucka, 2021), dengan demikian hal ini dapat menjadi perhatian bagi fisioterapis di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun juga adanya solusi bagi yang belum melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik saat berinteraksi dengan pasien dan menerapkan pola komunikasi yang terapeutik saat melakukan pelayanan fisioterapi, karena kepuasan pasien meningkat ketika mereka

diperlakukan dengan hormat dan diundang untuk menjadi mitra dalam pengambilan keputusan dalam perawatan fisioterapi. Hal ini juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan citra diri serta profesi fisioterapi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik fisioterapis dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rehabilitasi medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh yang terlibat dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini, sivitas akademika program studi S1 Fisioterapi Universitas Muhammadiyah Malang, sivitas hospitalia RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dan para responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10624>
- Cavaliere, L. P. L., Khan, R., Jainani, K., Sundram, S., Bagale, G., Chakravarthi, K. M., Regin, R., & Rajest, S. S. (2021). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Retention: The Mediation of Service Quality. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), 22107–22121. www.turkjphysiotherrehabil.org22107
- Djoar, R. K., Sinawang, G. W., Purwantini, D., & Djajanti, C. W. (2021). *Komunikasi dalam Tatanan Kesehatan* (P. Wahyuni (ed.); 1st ed.). Syiah Kuala University Press.
- Fuadi, F., Salim, D., Wicaksono, T. A.,

- Sopandi, A., Amelia, Hidayat, M., Ibrahim, Rayhan, & Aprillia, R. (2022). Systematic Review: Faktor Yang Mempengaruhi Interaksi Antara Fisioterapis Dengan Pasien. *Indonesian Journal of Physiotherapy Research and Education IJOPRE*, 3(2), 32–40. <https://journal.aplifi.org/index.php/ijopre/issue/view/7>
- Gahayu, S. A. (2019). Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat. In Yogyakarta: Deepublish.
- Grayson-Sneed, K. A., Dwamena, F. C., Smith, S., Laird-Fick, H. S., Freilich, L., & Smith, R. C. (2016). A questionnaire identifying four key components of patient satisfaction with physician communication. *Patient Education and Counseling*, 99(6), 1054–1061. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.01.002>
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pasien. In Amirullah (Ed.), *Malang: Media Nusa Creative* (1st ed.).
- Jahan, A. M., Rwaiha, A. E., Gusaibat, S. R., Al-Ahwal, N. A., Al-Jafairi, Z. M., & Al-Rashidi, M. A. (2021). Patient Satisfaction With Physiotherapy Services in Libya: A Cross-Sectional Study. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–7. <https://doi.org/10.1177/23743735211033195>
- Kemendes RI. (2015). Standar Pelayanan Fisioterapi. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Menteri Kesehatan RI No. 65 Tahun 2015*.
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Kwame, A., & Petrucka, P. (2021). A Literature-Based Study of Patient-Centered Care and Communication in Nurse-Patient Interactions : Barriers , Facilitators , and The Way Forward. *BMC Nursing*, 20(158), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Lakke, S., Foijer, M., Dehner, L., Krijnen, W., & Hobbelen, H. (2019). The Added Value of Therapist Communication on The Effect of Physical Therapy Treatment in Older Adults; A Systematic Review and Meta-analysis. *Patient Education and Counseling*, 102(2), 253–265. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.09.020>
- Lubis, Z. I. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RS PTN Universitas Hasanuddin Makassar. In *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Odumodu, I. J., Olufunlayo, T. F., Ogunnowo, B. E., & Kalu, M. E. (2020). Satisfaction With Services Among Attendees of Physiotherapy Outpatient Clinics in Tertiary Hospitals in Lagos State. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 468–478. <https://doi.org/10.1177/2374373519847370>
- Pemprov Kalimantan Tengah. (2016). Pedoman Pelaksanaan Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. In *Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 22 Tahun 2015*.
- Raharjo, S. (2021). *Tutorial Analisis Korelasi Rank Spearman dengan SPSS*. Indonesia. https://www.spssindonesia.com/2017/04/analisis-korelasi-rank-spearman.html#google_vignette
- Razzaq, N., & Khan, E. F. (2023). Linguistics and Physical Therapy: A Team Approach to Improving Communication and Rehabilitation Outcomes. *Journal of Engineering Research*, 9(June), 486–499.
- Rosyidah. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi Selama Pandemi COVID – 19 DI RSUD Batara Guru Belopa. *Skripsi*.
- RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. (2016). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. <http://rssi.kotawaringinbaratkab.go.id:90/statis-8-datastatistik.html>
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh

Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi RSUD DR. H. Soemarno Sostroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 4665–4676. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i9.4097>

Sudana, A. A. (2021). Terampil Melakukan Komunikasi Terapeutik dalam Setiap Tindakan Keperawatan. In E. Rahmawati (Ed.), *Jakarta: Multi Kreasi Satu Delapan*.

Vita, N. I. (2021). Komunikasi Terapeutik Dialogis. In *Medan: Scopindo Media Utama*.

Wardojo, S. S. I., & Rosadi, R. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels According to the SERVQUAL Method on Post-Stroke Services at the Physiotherapy Clinic Muhammadiyah University Hospital Malang. *KnE Medicine*, 2023, 1–8. <https://doi.org/10.18502/kme.v3i3.13482>

Wijma, A. J., Bletterman, A. N., Clark, J. R., Vervoort, S. C. J. M., Beetsma, A., Keizer, D., Nijs, J., & Van Wilgen, C. P. (2017). Patient-centeredness in physiotherapy: What does it entail? A systematic review of qualitative studies. *Physiotherapy Theory and Practice*, 33(11), 825–840. <https://doi.org/10.1080/09593985.2017.1357151>

World Physiotherapy. (2019). *Policy Statement: Description of Physical Therapy*. London, UK. <https://world.physio/resources/what-is-physiotherapy>