

**PENGEMBANGAN MODEL KOMUNIKASI TERAPEUTIK
MELALUI PELATIHAN INDUKTIF 3H (*HEAD-HAND-HEART*)
BERBASIS KESANTUNAN BERBAHASA
PADA MAHASISWA KEPERAWATAN**

DISERTASI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Doktor
Pendidikan Bahasa Indonesia



Oleh

**Rohayati
NIM 1906653**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2023**

Rohayati, 2023

*PENGEMBANGAN MODEL KOMUNIKASI TERAPEUTIK MELALUI PELATIHAN INDUKTIF 3H (*HEAD-HAND-HEART*)
BERBASIS KESATUAN BERBAHASA PADA MAHASISWA KEPERAWATAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**PENGEMBANGAN MODEL KOMUNIKASI TERAPEUTIK
MELALUI PELATIHAN INDUKTIF 3H (*HEAD-HAND-HEART*)
BERBASIS KESANTUNAN BERBAHASA
PADA MAHASISWA KEPERAWATAN**

Sebuah disertasi diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Doktor (Dr.) Ilmu Pendidikan dalam Bidang Pendidikan Bahasa Indonesia

© Rohayati 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
Februari 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Disertasi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya dengan tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN DISERTASI

**Rohayati
NIM 1906653**

**PENGEMBANGAN MODEL KOMUNIKASI TERAPEUTIK
MELALUI PELATIHAN INDUKTIF 3H (*HEAD-HAND-HEART*) BERBASIS
KESANTUNAN BERBAHASA PADA MAHASISWA KEPERAWATAN**

disetujui dan disahkan oleh panitia disertasi:

Promotor,



**Prof. Dr. H. Syihabuddin, M.Pd.
NIP 196001201987031001**

Kopromotor,



**Prof. Dr. H. Dadang Anshori, M.Si.
NIP 197204031999031002**

Anggota,



**Dr. H. Andoyo Sastromiharjo, M.Pd.
NIP 196109101986031004**

Penguji I,



**Prof. Dr. H. A. Juntika N., M.Pd.
NIP 196606011991031005**

Penguji II,



**Prof. Dr. Drs.H. Anwar Effendi, M.Si.
NIP 196807151994031020**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Pendidikan Bahasa Indonesia S-3 FPBS UPI**



**Dr. H. Andoyo Sastromiharjo, M.Pd.
NIP 196109101986031004**

Abstrak

Saat ini komunikasi terapeutik menjadi objek penting dalam penelitian kesehatan. Keluhan pasien terhadap perilaku komunikasi perawat yang dianggap kurang santun masih dirasakan. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi terapeutik perlu ditingkatkan. Penggunaan kesantunan berbahasa dapat memberikan kenyamanan dan keharmonisan dalam berkomunikasi serta direkomendasikan perlu pemodelan berkomunikasi pada mahasiswa keperawatan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi adalah memberikan pelatihan berbasis kesantunan berbahasa. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan profil kesantunan berbahasa mahasiswa keperawatan, menghasilkan rancangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada mahasiswa keperawatan (Model KTMPI-3H-BKB), menghasilkan Model KTMPI-3H-BKB, dan mendeskripsikan respons pelibat pelatihan Model KTMPI-3H-BKB. Produk akhir penelitian ini adalah Model KTMPI-3H-BKB. Model ini memberikan pedoman berkomunikasi terapeutik dengan menggunakan prinsip kesantunan Leech, yaitu enam maksim kesantunan berbahasa pada setiap fase komunikasi terapeutik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode *R&D*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, angket, sedangkan secara kuantitatif dengan melakukan eksperimen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Model KTMPI-3H-BKB efektif digunakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa keperawatan. Pengembangan model awal dan akhir terletak pada peran tutor sebaya pada saat simulasi atau praktik berkomunikasi. Pelibat Model Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada mahasiswa keperawatan (Model KTMPI-3H-BKB) memberikan respons pelatihan model KTMPI-3H-BKB itu menyenangkan, positif, tidak ada respons negatif, sesering mungkin, bermanfaat, dan mudah.

kata kunci: komunikasi terapeutik, kesantunan berbahasa, model pelatihan induktif 3H

Abstract

Currently therapeutic communication becomes an important object in health research. Patient complaints about the communication behavior of nurses who are considered less polite are still being felt. Therefore, therapeutic communication skills need to be improved. The use of language politeness can provide comfort and harmony in communicating and it is recommended that nursing students need modeling of communication. Efforts made to improve communication skills are providing language politeness-based training. The purpose of this research is to describe the language politeness profile of nursing students, to design a Therapeutic Communication Model Through Inductive 3H (Head-Hand-Heart) Training Based on Language Politeness to nursing students (Model KTMPI-3H-BKB), to produce the KTMPI-3H-BKB Model, and describe the responses of KTMPI-3H-BKB Model training participants. The final product of this research is the KTMPI-3H-BKB Model. This model provides guidelines for therapeutic communication using Leech's politeness principles, namely six politeness maxims in each phase of therapeutic communication. This research is a qualitative research using R&D method. Data collection techniques were carried out by interviews, observation, questionnaires, while quantitatively by conducting experiments. The results showed that the KTMPI-3H-BKB Model was effectively used to improve the therapeutic communication skills of nursing students. The development of the initial and final models lies in the role of the peer tutor during the simulation or practice of communicating. Model Participants Through Inductive 3H (Head-Hand-Heart) Training Based on Politeness Speaking to nursing students (Model KTMPI-3H-BKB) provides a response to training on the KTMPI-3H-BKB model that is fun, positive, no negative responses, as often as possible, useful, and easy.

keywords: therapeutic communication, language politeness, 3H inductive training model

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan tentang Keaslian Disertasi dan Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Hak Cipta dilindungi Undang-Undang	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Kata Pengantar	v
Halaman Ucapan Terima Kasih	vii
Abstrak	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xix
Daftar Gambar	xx
Daftar Grafik	xxi
Daftar Lampiran	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat teoretis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.2.1 Manfaat bagi Peneliti	9
1.4.2.2 Manfaat bagi Mahasiswa Keperawatan	10
1.4.2.3 Manfaat bagi Masyarakat Pasien	10
1.5 Struktur Organisasi Disertasi	10
BAB II MODEL KOMUNIKASI TERAPEUTIK, PELATIHAN INDUKTIF, 3H (HEAD-HAND-HEART, KESANTUNAN BERBAHASA, DAN PSIKOLOGI	

PASIEN

2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
2.2	Konsep atau Teori yang Relevan	18
2.2.1	Hakikat Komunikasi	19
2.2.2	Pengertian Komunikasi	19
2.2.3	Fungsi Komunikasi	21
2.2.4	Bentuk-Bentuk Komunikasi	23
2.2.5	Komponen Komunikasi	25
	2.2.5.1 Penyampai Pesan (Komunikator)	25
	2.2.5.2 Penerima Pesan (Komunikan)	26
	2.2.5.3 Pesan	26
	2.2.5.4 Media	26
	2.2.5.5 Efek	26
2.2.6	Model komunikasi	27
	2.2.6.1 Pengertian Model	27
	2.2.6.2 Model-Model Komunikasi	28
	2.2.6.2.1 Model Intrapribadi Barnlund	28
	2.2.6.2.2 Model Antarpribadi Barnlund	29
	a. Model Linear	30
	b. Model Interaktif	30
	c. Model Transaksional	31
	2.2.6.3 Model Stimulus Respons	31
	2.2.6.4 Model Matematika Shanon dan Weaver	32
	2.2.6.5 Model Komunikasi Lasswell	32
	2.2.6.6 Model Sirkuler Osgood dan Schramm	33
	2.2.6.7 Model Melvin DeFleur	34
	2.2.6.8 Model John W. Rilely dan Mathilda W. Rilely	34
	2.2.6.9 Model Maletskke	35
2.3	Komunikasi Terapeutik	37
2.3.1	Prinsip Dasar Komunikai Terapeutik	39
2.3.2	Tahapan Komunikasi Terapeutik	39
2.3.3	Strategi Komunikasi Terapeutik	42
2.3.4	Hambatan Komunikasi Terapeutik	44

2.4	Pelatihan	44
2.4.1	Pengertian Pelatihan	45
2.4.2	Tujuan Pelatihan	46
2.4.3	Manfaat Pelatihan	46
2.4.4	Pendekatan Pelatihan	47
2.4.5	Siklus Pelatihan	48
2.4.6	Langkah-langkah Analisis Kebutuhan Pelatihan	49
2.4.7	Desain dan Pengembangan Pelatihan	50
2.4.8	Pelaksanaan Pelatihan	52
2.4.9	Evaluasi Pelatihan	53
2.4.10	Pelatihan dalam Komunikasi	53
2.4.11	Pelatihan Induktif	55
2.4.12	3H (<i>Head-Hand- Heart</i>)	56
2.4.13	Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan	61
2.4.14	Perancangan Pelatihan	62
2.4.15	Pelaksanaan Pelatihan	62
2.4.16	Evaluasi Pelatihan	63
2.5	Kesantunan Berbahasa	63
2.5.1	Pengertian Kesantunan Berbahasa	64
2.5.2	Maksim Kesantunan Berbahasa G. Leech	67
2.5.3	Penggunaan Bahasa dalam Bidang Keperawatan	76
2.5.4	Karakteristik Bahasa dalam Bidang Keperawatan	81
2.5.4.1	NANDA, NOC, dan NIC	81
2.5.4.2	Tujuan Standar Bahasa Keperawatan	83
2.5.4.3	Prinsip Bahasa Keperawatan	83
2.5.4.4	Kesantunan dalam Interaksi Keperawatan	85
2.5.4.5	Kesantunan Berbahsa dalam Profesi Perawat	85
2.6	Psikologi Pasien	87
2.7	Kerangka Teori	89
2.8	<i>Roadmap</i> Penelitian	90

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Paradigma Penelitian	92
3.2	Metode Penelitian	93
3.3	Desain Penelitian	95
3.4	Langkah-Langkah Desain Penelitian	98
3.4.1	Tahap <i>Define</i>	98
3.4.1.1	Analisis Awal (<i>Front Analysis</i>)	98
3.4.1.2	Analisis Pembelajar (<i>Learner Analysis</i>)	98
3.4.1.3	Analisis Tugas (<i>Task Analysis</i>)	99
3.4.1.4	Analisis Konsep (<i>Concept Analysis</i>)	99
3.4.1.5	Menyusun Tujuan (<i>Spesifying Instructional Objectives</i>)	99
3.4.2	Tahap <i>Design</i>	101
3.4.3	Tahap <i>Develop</i>	102
3.4.3.1	Teknik Memvalidasi	102
3.4.3.2	Kegiatan Uji Coba Produk	102
3.4.3.3	Kegiatan Uji Coba Lapangan	103
3.4.4	Tahap <i>Dessiminate</i>	104
3.4.5	Tahap Penelitian yang Dilakukan	104
3.4.5.1	Analisis Permasalahan Dasar	105
3.4.5.2	Analisis Mahasiswa	106
3.4.5.3	Analisis Materi	106
3.4.5.4	Survei Lapangan	107
3.5	Partisipan	107
3.6	Populasi, Sampel, dan Sumber Data	108
3.7	Prosedur Penelitian	109
3.7.1	Melakukan Penelitian Pendahuluan	109
3.7.2	Merumuskan Draf Model	112
3.7.3	Memvalidasi Model Konseptual	112
3.7.4	Penelitian Lapangan	119
3.8	Instrumen Penelitian	121
3.8.1	Observasi	121
3.8.2	Wawancara	122
3.8.3	Unjuk Kerja	122
3.8.4	Dokumentasi	122

3.8.5	Tes	123
3.8.6	Kuisisioner	123
3.9	Teknik Pengumpulan Data	124
3.10	Kerangka Berpikir	124
3.11	Definisi Operasional	127
3.12	Teknik Analisis Data	128
3.12.1	Validitas	128
3.12.2	Reliabilitas	129
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		134
4.1	Temuan Hasil Penelitian	134
4.1.1	Profil Lembaga	134
4.1.2	Profil Kesantunan Berbahasa	138
4.1.2.1	Kesantunan Kebijakanaksanaan	139
4.1.2.2	Kesantunan Kedermawanan	140
4.1.2.3	Kesantunan Penghargaan	142
4.1.2.4	Kesantunan Kesederhanaan	143
4.1.2.5	Kesantunan Kesepakatan.....	145
4.1.2.6	Kesantunan Kesimpatian.....	146
4.1.3	Hasil Angket	148
4.1.4	Hasil Wawancara.....	152
4.1.5	Perancangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan	159
4.1.5.1	<i>Define</i> (Pendefinisian)	159
4.1.5.2	<i>Design</i> (Perancangan)	164
4.1.5.3	<i>Develop</i> (Pengembangan)	174
4.1.2.4	<i>Disseminate</i> (Penyebarluasan)	194
4.1.6	Respons Pelibat Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan	196
4.1.6.1	Respons Mahasiswa Keperawatan terhadap Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H	

	(<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa	197
4.1.6.2	Respons Dosen Prodi Keperawatan terhadap Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahas	213
4.1.6.3	Respons Psikolog terhadap Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa	216
4.2	Pembahasan	220
4.2.1	Profil Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Keperawatan	221
4.2.2	Desain Rancangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa	228
4.2.3	Implikasi Rancangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa	229
4.2.4	Model Akhir Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa	231
4.2.5	Respons Pelibat Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa	237
4.2.6	Kesantunan Berbahasa dalam Prespektif Psikologi	240
4.2.7	Komunikasi Terapeutik dalam Prespektif Budaya.....	242
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		
5.1	Simpulan	247
5.2	Implikasi	252
5.2.1	Implikasi Teoretis	252
5.2.2	Implikasi Praktis	253
5.3	Rekomendasi	256
	Daftar Pustaka	257
	Lampiran-lampiran	275

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian yang Relevan	15
Tabel 2.2	Pendapat Ahli tentang Fungsi Komunikasi	23
Tabel 2.3	Perbedaan Komunikasi Sosial dan Komunikasi Terapeutik	42
Tabel 2.4	Desain Pelatihan Menurut Pusdiklat Depdiknas (2003)	51
Tabel 2.5	Merancang Pelatihan Menurut Pusdiklat Depdiknas	51
Tabel 2.6	Gagasan 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>)	60
Tabel 2.7	Prinsip Maksim Kesantunan	68
Tabel 2.8	Penanda Kesantunan berbahasa	70
Tabel 2.9	Fungsi Kesantunan Berbahasa	72
Tabel 2.10	Indikator Pematuhan Prinsip Kesantunan Berbahasa	74
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel	110
Tabel 3.2	Sumber Data Penelitian	110
Tabel 3.3	Hasil Validasi Tes Prates dan Postes	117
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi Reliabilitas	131
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	132
Tabel 3.6	Klasifikasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden	132
Tabel 4.1	Data Rekapitulasi Angket	152
Tabel 4.2	Kesulitan Mahasiswa dalam Komunikasi Terapeutik	162
Tabel 4.3	Fase Komunikasi Terapeutik yang Sulit	163
Tabel 4.4	Kendala dalam Komunikasi Terapeutik	164
Tabel 4.5	Tanggapan Responden	177
Tabel 4.6	Hasil Uji Coba Instrumen	178
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Data Hasil Tes Prates Kelas	189
Tabel 4.8	Hasil Uji Homogenitas Data	189
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Mann-Whitney</i>	190
Tabel 4.10	Hasil Respons Sampel Responden Peserta Pelatihan	214
Tabel 4.11	Respons Penilaian Responden terhadap Model KTMPI-3H-BKB	214
Tabel 4.12	Rekapitulasi Data Respons Instruktur	220
Tabel 4.13	Fase Komunikasi yang Dirasakan Sulit	224

Daftar Gambar

Gambar	2.1	Hubungan Lima Komponen Komunikasi	27
Gambar	2.2	Model Intrapribadi Barnlund	29
Gambar	2.3	Model Linear	30
Gambar	2.4	Model Interaktif	30
Gambar	2.5	Model Transaksional	31
Gambar	2.6	Model Stimulus Respons	31
Gambar	2.7	Model Shannon dan Weaver	32
Gambar	2.8	Model Lasswell	33
Gambar	2.9	Model Sirkuler Osgood dan Schramm	33
Gambar	2.10	Model Melvin DeFleur	34
Gambar	2.11	Model Rilley dan Rilley	35
Gambar	2.12	Model Maletskke	35
Gambar	2.12	Pola Model Komunikasi Perawat-Pasien	36
Gambar	2.13	Tujuan Pelatihan	46
Gambar	2.14	<i>The 3C-Model of motivation</i>	58
Gambar	2.15	Area Kompetensi Perawat	78
Gambar	2.16	Kerangka Berpikir Penelitian	90
Gambar	2.17	<i>Roadmap</i> Penelitian	91
Gambar	3.1	Model Pengembangan Model 4-D	97
Gambar	3.2	Bagan Pengembangan 4-D Thiagarajan	98
Gambar	3.3	Alur Penelitian 4D Thiagarajan	106
Gambar	3.4	Langkah-Langkah Penelitian	121
Gambar	3.5	Alur Prosedur Penelitian	122
Gambar	3.6	Kerangka Berpikir	127
Gambar	3.7	Desain Uji Coba Model	133
Gambar	4.1	Rancangan Model Awal	175
Gambar	4.2	Rancangan Model Akhir	191
Gambar	4.3	Terapi Kesembuhan dari Perspektif Lain	248

Daftar Grafik

Grafik 4.1	Profil Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Keperawatan	149
Grafik 4.2	Kota Asal Mahasiswa Stikes Dharma Husada Bandung	151
Grafik 4.3	Profil Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Keperawatan	158
Grafik 4.4	Hasil Wawancara Kesantunan Berbahasa	159
Grafik 4.5	Perbandingan Kelas Eksperimen dan Kontrol	160
Grafik 4.6	Fase Tersulit dalam Komunikasi Terapeutik	163
Grafik 4.7	Kendala dalam Komunikasi Terapeutik	168
Grafik 4.8	Hasil Angket	177
Grafik 4.9	Grafik Uji Coba Instrumen	178

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan 3H (<i>Head-Hand-Heart</i>) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan	275
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian	295
Lampiran 3	Instrumen dan Dokumen Penelitian	297
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian	322
Lampiran 5	Buku Panduan Pelatihan	348
Lampiran 6	Biodata Promovenda	416

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Jurnal

- Achmadi. (2006). *"Pendidikan Agama yang Mencerdaskan"*, Wahana Akademika, Volume 8, Nomor 1, Februari, 2006, hlm. 2.
- Achmad, Mahmud. (2008). *Tehnik Simulasi dan Permodelan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. (online). http://repository.upi.edu/11779/11/T_PKKH_1104495_Chapter2.pdf.
- Agusyanti (2015) *Pengaruh Pelatihan Proses Keperawatan (NANDA, NIC, Dan NOC) Terhadap Kemampuan Kognitif (Pengetahuan) Perawat Dalam Penyusunan Kriteria Hasil (NOC) Di Ruang Anak Rumah Sakit Saiful Anwar Malang*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya. Retrieved Oct.,09, 2015 from <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/124937/>
- Basuki. (2006). *"Holistika Konsep Pendidikan Islam: Ta'dib, Ta'lim dan Tarbiyah"*, Al-Tahrir, Volume 6, Nomor 2, Juli, 2006, hlm. 221.
- Cahyani Desy Nur, Fathur Rokhman. (2017). Kesantunan Berbahasa Mahasiswa dalam Berinteraksi di Lingkungan Universitas Tidar: Kajian Sosiopragmatik .Vol 6 No 1 (2017): April 2017. DOI 10.15294/seloka.v6i1.14763. Submitted: Jun 6, 2017. Published: Jun 6, 2017. Retrieved 2017. From <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/seloka/article/view/14763>, Minggu, 29 Agustus 2021 pukul 21.30.
- Chant, S. Jenkinson, T., Randle, J., dan Russel, G. (2002). *Communication Skill: Some Problems in Nursing Education and Practice*. *Journal of Clinical Nursing*, 11, 112-2.
- Crawford, Tania, Peter Roger, and Sally Candlin. (2018). dalam *Journal of Communication on Healthcare*, 2018 <https://doi.org/10.1080/17538068.2018.1453435>.
- Christlevica, Michelle, Gilny Aileen Joan, Denny Ricky. (2016). Pengalaman Kekerasan pada Perawat IGD experience of Violence Against Nurses in Emmergency Departement. JURNAL SKOLASTIK KEPERAWATAN Vol. 2, No.1 Januari - Juni 2016 ISSN: 2443 2 0935 E-ISSN: 2443 – 1699.
- Darawad, M.W; Al-Hussami, M; Saleh, A.M; Mustafa, W.H. dan Odeh. H (2015). *Violence Against Nurses in Emergency Departments in Jordan: Nurses Perspective*. *Journal Permissions.nav*, vol 63 (1), 9-17 Http://applications.emro.who.it/emhj/v18/04/18_4_2012_0318_0324.pdf?ua=1.
- Dedi, Blacius, Setyowati, dan Avianti, Yati. (2008). *Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Sebuah Rumah Sakit di Bandung: Studi Grounded Theory*. Jurnal Keperawatan

Indonesia Vol 12, No 1 (2008): March. Retrieved from <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1903446>.

Hake, R.R. (1998). *Interactive engagement v.s traditional methods: six- thousand student survey of mechanics test data for introductory physics courses*. American Journal of Physics. Vol. 66. No.1.

Haudon G. & Pamela van der Riet. (2014). *A narrative inquiry: How do nurses respond to patients' use of humour? A Journal for the Australian Nursing Profession is the property of eContent Management Pty. Ltd.* C N © eContent Management Pty Ltd Volume 46, Issue 2, February 2014 205 <https://doi.org/10.33258/birci.v2i4.673>. Pdf.

Heni. (2019). Paradigma Keperawatan Perlu Dipahami Para Calon Tenaga Perawat. 5 Maret Retrieved from <https://stikesypib.ac.id/blog/paradigma-keperawatan-perlu-dipahami-para-calon-tenaga-perawat/>.

Johari, Arina dan Indirawati Zahid. (2016). *Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat Journal of Language Studies Volume 16(2), June 2016 ISSN: 1675-8021*. The National University of Malaysia retrieved from <https://ejournal.ukm.my/gema/article/view/10982/4321>. Pdf.

Kehr, Hugo M., (2004). *Self-Management Training (SMT): Theoretical and Empirical Foundations for the Development of a Metamotivational and Metavolitional Intervention Program*. Australia: Macquarie Graduate School of Management Macquarie University Sydney NSW 2109, Australia.

Kholil, S., Lahmuddin Lubis2, Syafruddin Ritonga. (2019). *Implementation of Therapeutic Communication at Dr. Pirngadi Hospital. Journal Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 2, No 4, November2019, Page: 645-656 e-ISSN: 2615-3076(Online), p-ISSN: 2615-1715(Print) DOI : https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/673/pdf*.

Kuntarto, Eko. (2016). *Kesantunan Berbahasa Ditinjau dari Perspektif Kecerdasan Majemuk. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. Vol.16 No.2 DOI: <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v16i2.10>. Pdf.

------. (2016). *Manifestasi Prinsip Kesantunan, Prinsip Kerja Sama, dan Implikatur Percakapan pada Interaksi Di Lingkungan Sekolah. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. Vol.16 No.3 <https://media.neliti.com/media/publications/225361-manifestasi-prinsip-kesantunan-prinsip-k-b892454f.pdf>.

------. (2016). *Majemuk. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. Vol.16 No.2 DOI: <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v16i2.10>. Pdf. *Manifestasi Prinsip Kesantunan, Prinsip Kerja Sama, dan Implikatur Percakapan pada Interaksi di Lingkungan Sekolah. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. Vol.16 No.3 <https://media.neliti.com/media/publications/225361-manifestasi-prinsip-kesantunan-prinsip-k-b892454f.pdf>.

- Kusumo, M. P. (2017). *Pengaruh Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Jogja*. Vol 6 (1): 72-81. UMY: Jurnal Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit.
- Lagu, Marselina. (2016). *Komunikasi Antarbudaya Etnik di Kalangan Mahasiswa Etnik Papua dan Etnik Manado di Universitas Sam Ratulangi Manado*. e-Jurnal Acto Diurna. Volume V. No.3. Tahun 2016. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/93124-ID-komunikasi-antarbudaya-di-kalangan-mahas.pdf>.
- Lestari, Diah Cintya. (2016). Keperawatan sebagai Profesi. Retrieved Nov.15, 2016, from <https://www.scribd.com/document/331138077/Keperawatan-Sebagai-Profesi>.
- Marlen Febiyana Patty, dkk. (2015). *Hubungan Perawat Terhadap Tingkat Stres Pasien di Ruang Neurologi Rumah Sakit Umum Daerah dr M.Haulussy Ambon*. Jurnal Komunikasi UII Volume 9 (2).pp. 10.20885/deafed/enp021 from DOI: <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol9.iss2.art4>.
- Matsuoka, Rieko; Poole, Gregory. (2015). *Politeness Strategies in Healthcare Communication at "Difficult Times": A Pragmatic Analysis of the "Manga" Discourse in "Nurse Aoi"* Journal of Pan-Pacific Association of Applied Linguistics, v19 n2 p89-109 2015. Department of English, Namseoul University, 21 Maeju-ri, Seonghwan-eup, Cheonan-city, Choongnam, Korea 330-707. Tel: +82-2-3290-1995; e-mail: paalkorea@yahoo.co.kr; Web site: <http://paal.kr/journals/journals.html>.
- Minardo, J., Dewi Siyamti, Tri Susilo. (2018). Perilaku Santun Mahasiswa Perawat dalam Kegiatan Belajar Praktik Keperawatan di Rumah Sakit Umum Ambarawa. CENDEKIA UTAMA Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus P-ISSN 2252-8865 E-ISSN 2598 – 4217 Vol. 7, No. 1 Maret, 2018 Tersedia Online: <http://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id>.
- McCabe.Catherine. (2004). *Nurse–patient communication: an exploration of patients’ experiences*. Journal of Clinical Nursing. 13, 41–49.
- Misi Siti, dkk., (2016). *Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien*. Jurnal JNKI, Vol. 4, No. 1, Tahun 2016, pp.30-34. Retrieved from <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JNKI/article/view/224>.
- Nainggolan, S. Sabrina. (2020). *Penerapan Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assesment, Rekomendasi) oleh perawat di Rumah Sakit Pusri Palembang*. Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana, JKSP Volume 4 Nomor 1, Februari 2021.
- Niar, Rachmaniar (2015). Orang Tua dengan Anak Fobia Spesifik. *Jurnal Kajian Komunikasi*.Vol.3.No.2, Desember 2015.hal. 93-111.

- Ojwang, Benson Oduor. (2010). Patients claiming their rights: an analysis of utterances from a Kenyan hospital. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*. Volume 27, 2009 – issue 4 Retrieved from <https://doi.org/10.2989/SALALS.2009.27.4.6.1026>
- Patty, dkk. (2015). *Hubungan Perawat Terhadap Tingkat Stres Pasien di Ruang Neurologi Rumah Sakit Umum Daerah dr M.Haulussy Ambon. Jurnal Komunikasi UII*. Volume 9 (2).pp. 10.20885/deafed/enp021 from DOI: <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol9.iss2.art4>
- Permatasari, Mutiara Intan. 2016. “Pola Tindak Tutur dalam Komunikasi Dokter Gigi dengan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut”. Tesis pada Universitas Pendidikan Indonesia. Diakses melalui http://repository.upi.edu/25276/8/T_LING_1402656_Chapter5.pdf pada 28 Juni 2022, 16.13 WIB.
- Putra, Ardia. (2013). *Hubungan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin. Jurnal Ilmu Keperawatan* ISSN: 2338-6371, pp. vol 1 No. 1. Retrieved from <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JIK/article/view/4997/4250.pdf>.
- Santosa, Achadi Budi, Muhammad Zuhaeri .(2021). *Membangun Karakter Siswa Melalui Kesantunan Bahasa (Building Student Character Through Speaking Compliance)*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan. Perspektif Pendidikan dan Keguruan, Vol XII, No. 2, Oktober 2021 ISSN 1411-3570 eISSN 2579-9525 .
- Siby, P.S. (2018). *Membangun Kesantunan Bertutur Berbasis Kecerdasan*. Undhira Bali: Media Edukasi Jurnal Ilmu Pendidikan, Volume 2, Nomor 2, Desember 2018 ISSN 25 retrieved 2018 Desember from file:///C:/Users/HP/Downloads/612-2178-1-PB%20(2).pdf diakses Rabu, 29/3/2023 jam 09.00 wib.
- Sinaga, Nursaini. (2019). *Peningkatan Kemampuan Guru dalam Menerapkan Hasil Belajar Bahasa Indonesia Siswa Melalui Teknik Supervisi Akademik. Jurnal Tematik, Vol.10n No.1, April 2020. Hal.61-68.*
- Sugiarta, I.M., dkk. (2019). Filsafat Pendidikan Ki Hajar Dewantara (Tokoh Timur). *Jurnal Filsafat Indonesia, Vol 2 No 3 Tahun 2019* ISSN: E-ISSN 2620-7982, P-ISSN: 2620-7990. Jurnal Filsafat Indonesia.
- Sutrisna, I Putu Gede (2018) *Aplikasi berbasis budaya lokal di RSJ Provinsi Bali: tinjauan prinsip kerja sama dan kesantunan berbahasa*. Working Paper. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Jakarta WIB. Retrieved Selasa, 28/6/22 jam 21.07 from http://118.98.228.113/kbi_back/file/dokumen_makalah.

- Syahputra, Edi, dkk., (2022). *Kesalahan Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Berkomunikasi Pada Pembelajaran Via Online*. Jurnal Multidisiplin Dehasen, Vol. 1 No. 3 Juli 2022 page: 245–250. e-ISSN 2828-1799.
- Syukur, Kholil, Lahmuddin Lubis², Syafruddin Ritonga. (2019). *Implementation of Therapeutic Communication at Dr. Pirngadi Hospital*. Journal Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 2, No 4, November 2019, Page: 645-656 e-ISSN: 2615-3076(Online), p-ISSN: 2615-1715(Print) DOI : <https://doi.org/10.33258/birci.v2i4.673>. Pdf.
- Thomas, C. M; McIntosh, C. E. dan Mensik, J. S. (2016). *A Nurses's Step by Step Guide to Transitioning to the Professional Nurse Role*. USA: Sigma ThetaTau International. <http://doi.org/10.4102/hsag.v18i1.6> 63
- Torem, Moshe S. (2017) Future-Focused Therapeutic Strategies for Integrative Health, International Journal of Clinical and Experimental Hypnosis, 65:3, 353-378, DOI:10.1080/00207144.2017.1314745
To link to this article: <http://dx.doi.org/10.1080/00207144.2017.1314745>.
- Yanto, Yudi. 2013. “Kesantunan Berbahasa dalam Perawat di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto: Kajian Pragmatik”. Skriptorium 2(2): 135-145. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapersskriptorium5d32e0c161full.pdf>.
- Yuni, Yuni. (2016). Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Perawat Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung (*Language Politeness of Nurses at Pertamina Hospital Tanjung in Communication*). Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya, vol. 6, no. 1, 2016, pp. 14-31. Retrieved 2016, from <https://www.neliti.com/id/publications/75432/kesantunan-berbahasa-dalam-komunikasi-perawat-di-rumah-sakit-pertamina-tanjung-l>

Daftar Buku Rujukan

- Agus, S. (2012). *Cooperative Learning Teori dan Aplikasi PAIKEM*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi. Pendidikan & Manajemen*. Dewa Ruchi: Bandung.
- Ali, M. (2014). *Memahami Riset dan Perilaku Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2013. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Borg, W.R. & Gall, M.D. Gall. (1983). *Educational Research: An Introduction, Fifth Edition*. New York: Longman.
- Brown & Levinson (1978). *Politeness, Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.

- Burgoon, M. (1974). *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Chant, S., Jenkinson, T., Randle, J., dan Russell, G. (2002). *Communication Skills: Some Problems in Nursing Education and Practice*, *Journal of Clinical Nursing*, 11, 12-2.
- Caropeboka, R. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Carkhuff, R. Robert. (1985). *The Art of Helping*. Massachusetts: Human Resource Development Press.
- Covey, R. Stephen. (2002). *Living the 7 Habit*. 2002. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dahlan, M.D. dan Syihabudin. (2001) *Kunci-kunci Menyingkap Isi Al- Qur'an*. Bandung: Pustaka Fithri.
- Damaiyanti, M. 2008. dalam Praktik Keperawatan. Jakarta: Refika Aditama.
- Depdiknas. (2003). *Modul Diklat Management of Trainers*, Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Sawangan Depok.
- Depdiknas. (2008). *Rancangan Penilaian*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dessler, G. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks.
- Eelen, G. 2001. *A Critique of Politeness Theory*. Manchester, UK: St. Jerome.
- Effendy. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gerald, D. (1998). *Basic Personal Counselling: A Training Manual for Counsellor*. 3th Ed. New South Wales, Australia: Erskineville.
- Gorden, W.I. (1978). *Communicatin: Personal and Public*. Sherman Oaks, CA: Alfred.
- Gordon I. Z., James L. O., dan David R. S. (1977). *Speech Communication: A Contemporary Introduction*. St. paul: West.

- Grice, P. (1975). *Logic and conversation*. In *Syntax and Semantics III: Speech Acts*, ed. by Peter Cole, and Jerry L. Morgan, 41–58. New York: Academic Press.
- Goldberg, A. (2009). *Approaches to discussion*. *The Speech Teacher*. Jurnal Volume 13 (4), 326–329. (2009): 18 May Retrieved from <https://doi.org/10.1080/03634526409377398>.
- Goodhart, D. (2020). *Head, Hand, Heart. The Struggle for Dignity and Status in the 21st*. Publisher: Allen Lane
- Gudykunst, William B., dan Young K. (1992). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Joyce Bruce, Marsha Weil, dan Emily Calhoun. (2000). *Models of Teaching*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Judy, C. P. dan Paul E. N. (1979). *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuqu, Iowa: Wm.C. Brown.
- Juntika, A.J. (2007). *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Hake, R.R. (1998). *Interactive engagement v.s traditional methods: six- thousand student survey of mechanics test data for introductory physics courses*. American Journal of Physics. Vol. 66. No.1.
- Hamid, A. (2018). *Penerapan media dakon sejarah untuk meningkatkan motivasi belajar siswa dalam pembelajaran sejarah di kelas X IPA 2 MAN 2 Malang / Abdul Hamid*. Diploma thesis, Universitas Negeri Malang.
- Hamid, A.Y., (2001). *Legislasi dan Etika Praktik Profesi Keperawatan di Indonesia*. Makalah Seminar, Malang: Tidak Dipublikasikan.
- Hargie, O. (2019). *The Handbook of Communication Skill*. Routledge: London and New York.
- Hendaryan. (2010). *Kesantunan Berbahasa dalam Konteks Pendidikan*. Ciamis: FKIP Universitas Galuh.
- Herdman, T. H., & Shigemi K. (2015). *Diagnosa Keperawatan Definisi dan Klasifikasi 2015-2017*. Edisi 10. Jakarta : EGC.
- Hibdon, S. (2000). *Therapeutic Communication: The Art of Helping*, dalam Dossey, Keegan, dan Guzzeta, 2000, *Holistic Nursing: A Handbook for Practice*. 3th Ed. USA: Aapen Publisher.
- Hidayat, D. N. 2003. *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia. Jakarta.

- Irianto, J. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Kamil, M. (2010). *Model Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Alfabeta.
- Kasim, Anwar dan Happy Karlina Mardjo. (2008). *Keterampilan Konseling*. (Diklat). Jakarta: Universitas Negeri Jakarta
- Kemenkes. (2020). *Standar Profesi Perawat*. Pdf.
- Keraf, G. (1997). *Komposisi: Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa*. Ende : Nusa Indah.
-, (1997). *Diksi dan Gaya Bahasa*. Ende : Nusa Indah.
- Khadijah. (2016). *Perkembangan Kognitif Anak Usia Dini*. Medan: Perdana Publishing.
- Knowles. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. Cambridge: Englewood Cliffs.
- Kuhn, T. S. (1962). *The Structure of Scientific Revolution*. Leiden: Institut Voor Theoretische Biologie.
- LAN. (2015). *Pedoman Akreditasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Indonesia*.
- Lasswell, H. (1960). *The Structure and Function of Communication in Society*, Urbana: University of Illinois Press.
- Leech, G. (2015). *Principles of Pragmatic*. Terj.M.D.D.Oka *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia. London:Longman.
- Lestari,T. 2016. *Asuhan Keperawatan Anak*. Yogyakarta.
- Lakoff, R. (1973). “The Logic of Politeness or Minding Tour P’s and Q’s” dalam *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*. Chicago: Linguistics Society
- Liliweri, A. 2008. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Marzuki, M. (1992). *Strategi dan Model Pelatihan, Suatu Pengetahuan Dasar Bagi Instruktur dan Pengelola Lembaga Pelatihan, Kursus, dan Penataran*. Malang: IKIP Malang.
- Masrun, M. M. (2000). *Studi Mengenai Kemandirian Pada Penduduk di Tiga Suku (Jawa, Batak dan Bugis)*. Yogyakarta: Kantor Menteri Negara dan Lingkungan Hidup Fakultas Psikologi UGM.

- Masrun. (1982). *Analisis Item untuk Tes Objektif*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta.
- Masrun. (1979). *Reliabilitas dan Cara-cara Menentukannya*. Yogyakarta : UGM.
- McMillan, J.H. and Schumacher, S. (2001). *Research in Education*. New York: Longman, Inc
- Mohr, W., K. (2003). *Psychiatric-Mental Health Nursing*. 5th Ed. USA: Lippincott William and Wilkins.
- Mubarak dan Chayatin, (2008). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika.
- Mudjiono dan Dimyati. (2009). *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Munawaroh, M. (2016). *Pengembangan Model Pembelajaran Partisipatif Berbasis Konsep Diri untuk Peningkatan Kemampuan Literasi*. Disertasi: Tidak diterbitkan.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun. (2019). *Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Parama Ilmu.
- Northouse and Northouse. (1998). *Health Communication: Strategies for Health Professionals*. Connecticut: Apleton dan Lange.
- Notoatmodjo, S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , (2005). *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurihsan, A.J. (2007). *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Nurudin. (2007). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Raja Gafindo Persada.
- Panduan Lab UMP. (2010). *Panduan Laboratorium Keperawatan Dasar*. Purwokerto: UMP.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd Edition. Thousand Oaks. Sage Publications. Inc. California.
- Poerwodarminta, W.J.S. (2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

- Pranoto, N. (2004). *Creative Writing*. Jakarta: Primamedia Pustaka.
- Pranowo. (2009). *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prihanti, Gita Sekar. (2017). *Empati dan Komunikasi*. Malang : UMM Press.
- Prijosaksono, A. dan Ping Hartono. (2002). *Make Yourself A Leader*. Jakarta: Elex Media.
- Winkel, W.S. (1997). *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Jakarta: Grasindo
- Purwanto, H. (1994). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta : EGC.
- Rahardi, K. (2005). *Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Rosda Remaja Karya.
- Robbins dan Jones. (1982). *Effective Communication for Today's Manager*. Jakarta: C.V. Tulus Jaya.
- Romli, K. (2016). *Komunikasi Massa*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Salih, A. J. M. (2014). *With Head, Heart, and Hands, Make a medical Professional*. Department of Surgery, Vienna Medical School, Vienna Austria.
- Sarfika, Rika,Ns. Esthika A. M., Ns. Windy F. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 dalam Keperawatan*. Padang: Andalas University Press.
- Satori D. dan Aan K. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sauri, S. (2002). *Pengembangan Strategi Pendidikan Berbahasa Santun di Sekolah: Studi Kasus di Sekolah Menengah Umum Negeri 2 Bandung*. (Disertasi, Universitas Pendidikan Indonesia, 2012, digilib.upi.edu).
- Schramm, W. (1974). "*How Communication Works*." Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A reader Human Communication*, New York: Random House.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Stuart, G.,W. dan Laraia M., T. (2001). *Principle and Practice of Psiciatric Nursing*. 7th. Ed. St. Louis Missouri: Mosby Year Book.
- *Prinsip dan Praktik Keperawatan Kesehatan Jiwa.Edisi Indonesia*. (2016). Singapura: Elsevier Singapore.Pte.ltd.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

- Suherman, E. (2003). *Strategi Pembelajaran Matematika Kontemporer*. Bandung: UPI. 2003.
- Sukmadinata, N. S. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sukarjo, M., Komarudin, U. (2009). *Landasan Pendidikan : Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali pers.
- Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Surya, M. 2003. *Psikologi Konseling*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy
- Suryani. (2014). *Teori dan Praktik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Suyitno, A. (2004). *Dasar-dasar dan Proses Pembelajaran Matematika I*. Semarang: FMIPA UNNES.
- Taylor, R.R. (2008). *The Intentional Relationship Occupational Therapy and Challenge of Self*. Philadelphia: FA Davis.
- Thiagarajan, S. S., D.S. dan Semmel, M.I. (1974). *Instruction Development for Training Teacher of Exeptional Children, A. Source Book*. Bloomington, Indiana: Indiana University.
- Thomas, J. (1983).” *Cross Cultural Failure.*”*Applied Linguistics*, 91-112.
- Thorndike, E. (1911). *Animal Intellegence*. Diterbitkan, Experimental Studies.
- Trianto. (2010). *Model Pembelajaran Terpadu, Konsep, Strategi dan Implementasinya dalam KTSP*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tubs, S. L. dan Sylvia M. (1994). *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: Mc Graw-Hill.
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2019). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI*. Pdf.
- Verderber, Rudolph F. (1996). *Communicate! Belmont*, California:Wadsworth,
- Widiastuti, Ida Ayu Kade Sri. (2021). *Psikologi dalam Keperawatan*. Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman : Modul Bahan Ajar
- Widodo, A., & Nurhayati, L. (2005). *Tahapan pembelajaran yang konstruktivis: Bagaimanakah pembelajaran sains di sekolah*. Seminar Nasional Pendidikan IPA, Bandung (Vol. 10).
- Wiryanto. (2000). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: PT. Grasindo.

- Wood, J. T. (2013) *Komunikasi Interpersonal dalam interaksi Keseharian*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Wright, C., R. (1992). *Sosiologi Komunikasi Massa*. Bandung: Remaja Karya.
- Yule. (2014). *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zamzani. (2007). *Kajian Sosiopragmatik*. Yogyakarta: Cipta Pustaka.

Peraturan Perundangan:

- UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- UU Nomor 2038 Tahun 2014 tentang Kompetensi Perawat
- Permenkes Standar Profesi Perawat KMK Nomor HK.01/07/425/2020.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS.*
- Standar Profesi Perawat (Keputusan Menteri Kesehatan RI.No. HK. 01/ 07/ MENKES/ 425/ 2020) Standar Profesi Perawat (Keputusan Menteri Kesehatan RI.No. HK. 01/ 07/ MENKES/ 425/ 2020).*

Sumber Online dan Bentuk Lain:

- Achmad, Mahmud. (2008). *Teknik Simulasi dan Permodelan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. (online). http://repository.upi.edu/11779/11/T_PKKH_1104495_Chapter2.pdf. Di akses pada tanggal 13 Juni 2021 pukul 13.01. WIB.
- Amalia, M.S. (2018). *Analisis Kesantunan Berbahasa pada Tuturan Perawat ke Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Barru*. Retrieved 2018 from <http://eprints.unm.ac.id/10368/1/ARTIKEL.pdf>.
- Ade Eman Sulaeman. (2012). *Pembelajaran Aktivitas Permainan Tradisional Petak Benteng dalam Meningkatkan Nilai Kerjasama dan Sportifitas*. Bandung: UPI pdf. Diunduh pada 12 September 2021 pukul 12. 36 WIB dari http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_sdpj_0702689_chapter3.pdf

- Duldt-Batthey, B. (2004). *Humanism Nursing Communication and Holistic Care: A position Paper*. <http://www.samuel.marriott.edm/dopts/nursing>. May 7, 2004.
- Gumilar, Husni Cahya. (2021). *Paribasa Sunda Jeung Hartina*. Retrieved 2021 from <https://www.sundapedia.com/paribasa-sunda-dan-artinya/3/>
- Irwanto, Deny. (2022). Banyak Diminati, 11 Jenis Pelatihan Khusus Bagi Perawat. Retrieved 22/7/22 from <https://www.denyirwanto.com/jenis-pelatihan-bagi-perawat/> Diakses hari Senin, 20/2/2023 pukul 20.15.
- Istidah, A. (2015). *Tahap-tahap Konseling*. Retrieved from <http://anikistidahbki.blogspot.com/2015/06/ketrampilan-konselor.html>.
- Jason. (2009). *Standardized Nursing Language (SNL)*. Retrieved March., 21, 2009 from <https://nursinginformatic.wordpress.com/2009/03/21/standardized-nursing-language-snl/>
- Jingga. (2016). *Responding dalam Konseling*, Retrieved from 2nd February 2016 <http://motivasijingga.blogspot.com/2016/02/responding-dalam-konseling.html>.
- Leininger, MM & McFarland, MR. (2006). *Culture Care Diversity and Universality: A worldwide Nursing Theory*. 2th ed. Jones & Bartlett Publisher.
- Lestari, D. C. (2016). Keperawatan sebagai Profesi. Retrieved Nov.15, 2016, from <https://www.scribd.com/document/331138077/Keperawatan-Sebagai-Profesi>.
- Maulidannisa, Naila. (2020). *Praktik Penerapan Kesantunan Berbahasa oleh Komunitas Mahasiswa dalam Lingkungan Kampus*. Retrieved from https://www.academia.edu/44713564/Praktik_Penerapan_Kesantunan_Berbahasa_oleh_Komunitas_Mahasiswa_dalam_Lingkungan_Kampus hari Jumat, Diakses Kamis, 23/3/2023 pukul 14.42. WIB.
- Mehmet, Ak., (2011). *Communication Skills Training for Emergency Nurses*. Int J Med Sci. 2011;8(5):397-401. doi: 10.7150/ijms.8.397. Epub 2011 Jun 22. DOI: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22241063>.
- Mulyatiningsih, Endang. (2016). *Pengembangan Model Pembelajaran*. Retrieved 2016. From <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131808329/pengabdian/7cpengembangan-model-pembelajaran.pdf>.
- Mustika, Ika (2013). *Mentradisikan Kesantunan Berbahasa: Upaya Membentuk Generasi Bangsa yang Berkarakter*. Bandung, STKIP Siliwangi, Alamat Kontak:Jln.Terusan Jenderal Sudirman, Kebon Rumpit Cimahi-Bandung (022) 6658680. (2013) pos-el:mestikasaja@yahoo.co.id.

- Pangestika, M.W. (2016). *Panduan Lab UMP*. Retrieved 2016, from <http://text-id.123dok.com/document/q29k9d6z-metri-widya-pangestika-bab-ii.html>.
Panduan Lab UMP.
- Putri, Afifah (2015). *Psikologi Pasien*. Retrieved 2015 from <https://prezi.com/qypcabqfd4hi/psikologi-pasien/>. Diakses pada hari Sabtu, 25/3/2023 pukul 13.15 wib.
- Rahardjo, M. (2010). *Gupuh, Lungguh, dan Suguh*. Retrieved 2010, Mei, 6 from <https://uin-malang.ac.id/r/100501/gupuh-lungguh-dan-suguh.html>. Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. Si Kamis, 6 Mei 2010. Diakses, 30/3/23 pukul 11.00 wib
- Rismawati, Sri Devi. (2019). Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Samudra. Retrieved 2019. From <https://ejurnalunsam.id/index.php/JSB/article/view/1608> Senin, 30 Agustus 2021 pukul 23.12 WIB.
- Sasrawan Heri. (2012). *Tentang Psikologi* Retrieved 2012 from <https://konseling.umm.ac.id/files/file/TENTANG%20PSIKOLOGI.pdf>. Diakses Sabtu, 25/3/2023 pukul 15.13 wib.
- Sutrisna, I.G.P. (2018). *Aplikasi komunikasi terapeutik berbasis budaya lokal di RSJ Provinsi Bali: tinjauan prinsip kerja sama dan kesantunan berbahasa*. Retrieved 2018 from <https://repository.kemdikbud.go.id/10219/1/APLIKASI%20KOMUNIKASI%20TERAPEUTIK.pdf>
- Wardoyo, Puspo. (2018). *viral-layanan-rsud-sragen-jadi-hujatan-masyarakat-korban-korban-perawat-judes-dan-petugas-tak-ramah-rame-rame-buka-suara*. Retrieved 2018 from <https://joglosemarnews.com/2018/05/viral-layanan-rsud-sragen-jadi-hujatan-masyarakat-korban-korban-perawat-judes-dan-petugas-tak-ramah-rame-rame-buka-suara/2/>