

Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2024

Habibatun Nisa^{1*}, Rizka Nur Fitriyani², Zakiyatul Khafidhoh³, Ngalimun⁴

^{1,2,3,4}Politeknik Kesehatan Banjarmasin

Email: nhabibatun07@gmail.com

Abstrak: Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi efektif antar petugas pendaftaran dengan pasien memiliki peranan yang signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Melalui komunikasi yang efektif antara petugas pendaftaran dan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan dapat memahami informasi mengenai pendataan pasien dan pelayanan yang akan dilakukan di UPTD Laboratorium Kesehatan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasi dengan pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel 369 responden di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2024 yang diambil dengan teknik Accidental Sampling dari bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Desember 2024. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner menggunakan website skm.kotawaringinbaratkab.go.id. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif tenaga pendaftaran di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat dikategorikan baik dengan persentase 91,1% dan Kepuasan Pasien terhadap tenaga pendaftaran di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat dengan persentase 97,8% sehingga dikategorikan baik. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara komunikasi efektif tenaga pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat dengan tingkat koefisien hubungan sangat kuat ($r=0,839$). Saran bagi pihak UPTD Laboratorium Kesehatan agar memberikan pelatihan komunikasi yang efektif untuk mengoptimalkan tenaga pendaftaran untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif; Kepuasan Pasien; Laboratorium Kesehatan

Abstract: In the context of health services, effective communication between registration officers and patients has a significant role in determining service quality and patient satisfaction. Through effective communication between registration officers and patients at the UPTD Health Laboratory, they can understand information about patient data collection and services that will be carried out at the UPTD Health Laboratory. This research method uses a quantitative correlation method with a cross sectional approach with a sample of 369 respondents at the UPTD Health Laboratory of West Kotawaringin Regency in 2024 which was taken with the Accidental Sampling technique from January 2024 to December 2024. The instrument used was a questionnaire using the skm.kotawaringinbaratkab.go.id website. The results of this study show that the effective communication of registration personnel at the UPTD Health Laboratory of West Kotawaringin Regency is categorized as good with a percentage of 91,1% and Patient satisfaction with the registration staff at the UPTD Health Laboratory of West Kotawaringin Regency with a percentage of 97,8% so that it is categorized as good. The conclusion is that there is a relationship between effective communication of registration staff and the level of patient satisfaction at the UPTD Health Laboratory of West Kotawaringin Regency with a very strong relationship coefficient ($r=0.839$). Suggestions

for the UPTD Health Laboratory to provide effective communication training to optimize registration personnel to further increase patient satisfaction at the UPTD Health Laboratory.

Keywords: Effective Communication; Patient Satisfaction; Health Laboratory

PENDAHULUAN

Laboratorium Kesehatan salah satu bagian terpenting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan terdapat beberapa staf yang mempunyai tugas dan peran yang berbeda-beda sesuai dengan keahliannya masing-masing. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, komunikasi yang baik antara petugas pendaftaran dengan pasien sangat diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan sehingga petugas pendaftaran harus menerapkan komunikasi yang efektif dengan pasien (Sola, 2016). Keselamatan pasien juga merupakan salah satu standar akreditasi yang harus ditepati oleh seluruh rumah sakit yang terakreditasi (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2018). Salah satu cara untuk mengimplementasikan keselamatan pasien yaitu melalui komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Komunikasi antara petugas dan pasien merupakan bagian dari pelayanan yang sangat penting dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Komunikasi antara perawat dan pasien ini disebut dengan komunikasi terapeutik (Lestari et al., 2023).

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau proses yang memberikan dan meneruskan makna yang ada. Dengan adanya komunikasi efektif maka akan menghasilkan persamaan persepsi sehingga tidak menimbulkan persepsi ganda (Anam et al., 2022). Tujuan dari adanya komunikasi efektif adalah dapat mengubah sikap dan perilaku seseorang setelah mendapatkan informasi tersebut (Araujo et al., 2022). Komunikasi efektif dalam kesehatan adalah komunikasi yang baik antar petugas dan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Keterampilan komunikasi yang efektif dari profesional kesehatan sangat penting untuk penyediaan perawatan kesehatan yang efektif, dan dapat memiliki hasil positif termasuk penurunan kecemasan, rasa bersalah, rasa sakit, dan gejala penyakit. Selain itu, mereka dapat meningkatkan kepuasan pasien, penerimaan, kepatuhan, dan kerja sama dengan tim medis, dan meningkatkan status fisiologis dan fungsional pasien; itu juga memiliki dampak besar pada pelatihan yang diberikan untuk pasien (Moslehpoor et al., 2022).

Komunikasi efektif antara petugas pendaftaran di laboratorium kesehatan dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Dengan komunikasi efektif, pasien atau petugas pendaftaran dapat saling bertukar informasi demi kelancaran pelayanan yang diberikan. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat membentuk pesan yang baik dengan pasien dan petugas pendaftaran untuk mendapatkan kepercayaan yang relevan (Firnanda, et al, 2022). Komunikasi yang tidak efektif antara petugas pendaftaran dan pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan dan merusak kepercayaan dan loyalitas, yang dapat menyebabkan hasil kunjungan yang lebih rendah.

Ada beberapa alasan mengapa penting untuk melakukan survei kepuasan pasien. Pertama, penilaian kepuasan pasien memberikan informasi berharga tentang berbagai aspek seperti struktur, proses, dan kualitas pelayanan dalam dunia kesehatan salah satunya Laboratorium Kesehatan. Selain itu, evaluasi tingkat kepuasan pasien juga memiliki nilai

penting yang tidak dapat digantikan. Kedua, tingkat kepuasan pasien memiliki dampak produktif terhadap perilaku pasien selanjutnya dalam menghadapi kondisi kesehatan mereka (Daryanti & Priyono, 2016)

Laboratorium Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melakukan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia dan/atau bahan berasal bukan dari manusia untuk penetuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor resiko yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan/atau masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Laboratorium Kesehatan). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Firnanda pada tahun 2022 dengan judul komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien instalasi jalan di UPTD Puskesmas Pandaan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil ($p=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif akan memberikan kepuasan pada pasien (Firnanda, et al, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan lima hari pada tanggal 17-21 April 2023, hasil dari analisis data menunjukkan sekitar 12 responden menyatakan bahwa mereka mengalami situasi dimana petugas pendaftaran tidak memperkenalkan diri dengan baik, mengalami respon lambat dari petugas pendaftaran terhadap pelayanan kesehatan dan 38 responden menyatakan tidak puas terhadap sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah. Maka dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi. Populasi penelitian ada pasien yang berkunjung di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat yang berjumlah 6000 pasien dari Januari 2024 sampai dengan Desember 2024. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 369 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur komunikasi efektif adalah kuesioner yang ada di website skm.kotawaringinbaratkab.go.id. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi yang menganalisa data demografi seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan serta data dari variabel independen (komunikasi efektif) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Komunikasi Efektif Tenaga Pendaftaran

Komunikasi Efektif Tenaga Pendaftaran	F	%
Baik	336	91,1
Kurang Baik	33	8,9
Jumlah	369	100

Seorang petugas harus memiliki komunikasi yang baik dengan pasien agar dapat membuat pasien nyaman dan tidak merasa gelisah atau cemas pada diri mereka saat berada di Laboratorium. Menurut Sunaryo (2014), ada 3 (tiga) macam komunikasi antara lain:

- a. Komunikasi Searah Komunikator mengirim pesannya melalui saluran atau media dan diterima oleh komunikan. Sedangkan komunikan tersebut tidak memberikan ucapan balik (Feedback).
- b. Komunikasi Dua Arah Komunikator mengirim pesan (berita) diterima oleh komunikan, setelah disimpulkan kemudian komunikan mengirimkan umpan balik kepada sumber berita atau komunikator
- c. Komunikasi Berantai Komunikator menerima pesan atau berita dari komunikator kemudian disalurkan kepada komunikan kedua, dari komunikan kedua disampaikan kepada komunikan ketiga dan seterusnya. Antara kecemasan pasien dengan komunikasi sangat berperan dan berhubungan kuat dalam membina hubungan yang baik terutama dalam berkomunikasi antara pasien dan perawat. Permasalahan yang muncul adalah bahwa dalam berkomunikasi harus dilandasi saling pemahaman satu sama lain dan dapat menjalin kerjasama sehingga menimbulkan saling kepercayaan satu sama lain.

Menurut (Magee et al, 2017) komunikasi efektif dapat melindungi pasien dari potensi bahaya yang timbul dari kesalahpahaman. Komunikasi efektif antara petugas kesehatan yang lain dapat menghasilkan perawatan yang terbaik untuk pasien (Ratna 2019). Selain itu untuk membentuk kesan yang baik dengan pasien maupun tenaga kesehatan yang lain agar mendapatkan kepercayaan yang relevan. Agar pasien ataupun tenaga kesehatan saling bertukar informasi dan dapat memproses demi kelancaran pemeriksaan. Penerapan komunikasi efektif dapat memperkecil kesalahan dan meningkatkan keterampilan dalam praktik keperawatan (Dewi, 2018)

Komunikasi adalah fenomena multi-dimensi, multi-faktorial dan proses yang dinamis dan kompleks, terkait erat dengan lingkungan yang berhubungan dengan pengalaman individu (Fleischer et al., 2009). Komunikasi yang efektif adalah elemen kunci dalam menyediakan asuhan keperawatan berkualitas tinggi, dan mengarah pada kepuasan dan kesehatan pasien (Ratna Sari et al., 2021). Keterampilan komunikasi yang efektif dari profesional kesehatan sangat penting untuk penyediaan perawatan kesehatan yang efektif, dan dapat memiliki hasil positif termasuk penurunan kecemasan, rasa bersalah, rasa sakit, dan gejala penyakit. Selain itu, mereka dapat meningkatkan kepuasan pasien, penerimaan, kepatuhan, dan kerja sama dengan tim medis, dan meningkatkan status fisiologis dan fungsional pasien; itu juga memiliki dampak besar pada pelatihan yang diberikan untuk pasien (Moslehpoor et al., 2022).

Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien.

Komunikasi dapat dikatakan efektif jika dilakukan dengan tepat waktu, jelas, lengkap, akurat, dan mudah untuk dipahami oleh penerima pesan, sehingga bisa mengurangi kesalahan dan mendapatkan perbaikan upaya peningkatan keselamatan pasien.

Menurut pendapat (Nasir et al, 2009) komunikasi efektif terjadi bila dalam komunikasi menghasilkan persamaan persepsi sehingga tidak menimbulkan multi tafsir dan multi interpretasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Oleh karena itu antara kecemasan pasien dengan komunikasi sangat berperan dan berhubungan kuat dalam membina hubungan yang baik terutama dalam berkomunikasi antara pasien dan perawat.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat dengan penilaian baik dengan persentase 91,1%. Hal ini menjadi tolak ukur bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran kepada pasien telah dilakukan dengan baik yaitu dengan memberikan informasi dengan jelas dan lengkap, memberi salam kepada pasien yang datang dan bersikap ramah ketika melakukan pendaftaran, dan berusaha menyamakan bahasa dan informasi dengan pasien. Komunikasi yang kurang baik dikarenakan ada beberapa petugas pendaftaran yang masih kurang mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh maupun bertanya, kondisi ini terjadi karena kesibukan beberapa petugas pendaftaran sehingga dalam memberikan pelayanan tergesa-gesa.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
Puas	361	97,8
Kurang Puas	8	2,2
Jumlah	369	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 369 responden terdapat 361 responden (97,8%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa mutu pelayanan di tempat pendaftaran UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat sudah sangat baik. Kepuasan pelayanan di tempat pendaftaran dilihat dari beberapa aspek, yaitu kondisi bukti fisik di tempat pendaftaran yang selalu bersih, tempat duduk yang mencukupi untuk menunggu antrian pendaftaran pasien, penampilan petugas pendaftaran selalu rapi, kehandalan petugas pendaftaran seperti cepat dalam melakukan pendaftaran pasien, melayani pasien sesuai dengan prosedur yang ada, mempunyai kemampuan yang baik dalam bidangnya dan dari aspek jaminan dilihat dari kesopanan petugas pendaftaran dalam melakukan pendaftaran pasien.

3. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3
Distribusi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	Tingkat Kepuasan Pasien						Spearman's rho test	
			Kurang Puas		Jumlah		r	p-value
					f	%		
Baik	336	91,1	0	0	336	91,1	0,839	0,000
Kurang Baik	25	6,7	8	2,2	33	8,9		
Jumlah	361	97,8	8	2,2	369	100		

Berdasarkan tabel 3 bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat didapatkan nilai *p-value* $0,000 < \text{nilai } \alpha < 0,005$ dengan koefisien korelasi sebesar 0,839 yang menunjukkan hubungan sangat kuat. Menurut (Nabilatul, 2022) salah satu aspek kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hubungan pasien dengan petugas pendaftaram. Hubungan baik antar manusia dalam hal ini adalah petugas kesehatan dan pasien, akan dapat menanamkan kepercayaan dan kredibilitas tinggi. Hal ini akan dapat terwujud jika petugas memiliki sifat ramah, informatif, komunikatif, responatif, suportif dan cekatan.

Sebuah komunikasi dapat diartikan sebagai semua perilaku individu, baik itu dilaksanakan secara verbal maupoun dengan cara non verbal pada akhirnya menghasilkan tanggapan dari individu lain. Menurut Devito (2011) terdapat lima aspek yang mendukung komunikasi interpersonal yaitu aspek yang mendukung komunikasi interpersonal yaitu aspek keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan atau kesamaan. Berdasarkan hasil penelitian Syamsudin, dkk (2019) bahwa aktivitas dalam pelayanan dimulai dari bagaimana petugas mampu berkomunikasi dengan baik. Hal ini karena petugas dan pasien adalah dua orang yang berperan saling mendukung dalam berinteraksi, apabila salah satu komponen ada yang yang tidak aktif tentunya akan menghasilkan dampak yang kurang maksimal. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien (Suwuh et al., 2018).

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika

penyampaiannya dirasakan melebihi harapan dan pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa (Muninjaya, 2012). Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan kesehatan harus mengutamakan adanya komunikasi persuasif dan komunikasi dengan tatap muka. Sehingga pesan yang disampaikan mudah terserap oleh penerima pelayanan dan sebaliknya penerima pelayanan dengan mudah dapat memenuhi persyaratan pelayanan tersebut tanda adanya kesalahpahaman serta akurasi pelayanan yang diinginkan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang telah diterapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan melalui website *skm.kotawaringinbaratkab.go.id* didapatkan ada hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat dengan hasil koefisien hubungan sangat kuat ($r=0,839$). Komunikasi yang efektif merupakan landasan dari hubungan pelayanan laboratorium. Dengan menciptakan lingkungan yang harmonis antara petugas dan pasien maka pasien merasa dihormati sehingga akan muncul rasa kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Laboratorium. Komunikasi yang efektif juga berperan dalam mengurangi tekanan psikologis. Secara keseluruhan, komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan terutama dibagian pendaftaran Laboratorium yang mana bagian pendaftaran adalah bagian yang paling sering berkomunikasi langsung dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A., Suwandewi, A., Tunggal, T., & Daiyah, I. (2022). Sisi Edukatif Pendidikan Islam Dan Kebermaknaan Nilai Sehat Masa Pandemi Covid-19 Di Kalimantan Selatan. *JIS: Journal Islamic Studies*, 1(1), 99-105.
- Anam, A. S., Santoso, A. P. A., Suryanto, S., Sukendar, S., & Prayitno, J. (2022). Komunikasi Keperawatan Sebagai Budaya Keselamatan Pasien Dalam Upaya Pencegahan Malpraktik Perdata. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 10368–10373. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3408>
- Anam, K., Thalib, L. H., Aprilia, H., Wulan, D. R., Purwanti, S., Daiyah, I., ... & Daud, I. (2022). Komunikasi antarpribadi. Meningkatkan efektivitas kecakapan interpersonal dalam bidang kesehatan.
- Araujo, O. de J., Triharini, M., & Krisnana, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Perawat Terhadap Serah Terima Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(8.5.2017), 2003–2005: <https://doi.org/10.31539/joting.v4i2.4084>

- Charles Furlotte, and Paul C. Gorski. 2017. "Communication Skills 1: Benefits of Effective Communication for Patients Key." *ABA Journal* 102(4):24–25. Muyasaroh et al. (2020).
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Graha Permata Ibu Depok. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5.
- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group.
- Dewi, Pipit Puspita. (2018). Analisis Implementasi Panduan Komunikasi Efektif pada Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. UMY Repository
- Diaty, R., Arisa, A., Lestari, N. C. A., & Ngalimun, N. (2022). Implementasi aspek manajemen berbasis sekolah dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pandohop*, 2(2), 38-46.
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). Hubungan Komunikasi yang efektif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), 82-90.
- Latifah, L., & Ngalimun, N. (2023). Pemulihan Pendidikan Pasca Pandemi Melalui Transformasi Digital Dengan Pendekatan Manajemen Pendidikan Islam Di Era Society 5.0. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 41-50.
- Latifah, L., Zwagery, R. V., Safithry, E. A., & Ngalimun, N. (2023). Konsep dasar pengembangan kreativitas anak dan remaja serta pengukurannya dalam psikologi perkembangan. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(2), 426-439.
- Lestari, F. V. A., Rachmawati, R., & Hariati, S. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan Budaya. *Journal of Telenursing*, 5, 1–12.
- Magee, Rhonda V., Rachael Crowder, Drew E. Winters, Emily Beerbower, Bhikkhu Bodhi, Simon Schindler, Stefan Pfattheicher, Marc-André Reinhard, Geoffrey Haddock, Colin Foad, Ben Windsor-Shellard, Sebastian Dummel, Inmaculada Adarves-Yorno,
- Moslehpoour, M., Shalehah, A., Rahman, F. F., & Lin, K. H. (2022). The Effect of Physician Communication on Inpatient Satisfaction. In *Healthcare (Switzerland)* (Vol. 10, Issue 3). MDPI. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030463> Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & St
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EG
- Nabilatul, F., Fatma S.F., & M. Indrawan N.H. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
- Nasir, A. Muhith, A. Sajidin, M & Mubarak W.I. (2009). Komunikasi dalam keperawatan: teori dan aplikasi, Jakarta: Salemba Medika

- Ngalimun, H. (2017). Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis. *Banjarmasin: Pustaka Banua*.
- Ngalimun, N. (2022). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(1), 265-278.
- Sola, P. M. W. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasaan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. *Program Studi Ilmu Keperawatan FIK-UKSW*.
- Sunaryo (2014). Psikologi untuk keperawatan. Jakarta : EGC
- Suwuh, M. K., dkk. (2019). *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara*. Jurnal KESMAS Vol. 7 No. 3
- Syamsudin, dkk. (2019). *Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule*. ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan. Vol. 1 No. 1 Nopember 2019. Halaman 14-21