MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN BERDASARKAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD K.H. HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2026

Rezkina Aulia Syalsa[1], Suriyani[2], Asriyanti[3], Agustina[4]
[1,3,4]Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Panakukkang
[2]Program Studi S1 Keperawatan dan Profesi Ners STIKES Panakkukang
Jl. Adiyaksa No.5 Panakkukang, Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: tania.aulia1395@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan berperan dalam memberikan informasi yang jelas, membangun hubungan baik dengan pasien, serta meningkatkan pengalaman pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2026. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 95 pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 94 responden (98,9%) berada pada kategori puas terhadap komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan, sedangkan 1 responden (1,1%) berada pada kategori tidak puas. Pada prinsip *empathy, audible, clarity,* dan *humble,* seluruh responden berada pada kategori puas (100%). Sementara itu, pada prinsip *respect* masih terdapat 1 responden (1,1%) yang berada pada kategori tidak puas, khususnya pada pernyataan bahwa petugas pendaftaran tidak memotong pembicaraan ketika sedang berkomunikasi. Disimpulkan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan agar kepuasan pasien tetap terjaga.

Kata Kunci : kepuasan pasien, komunikasi efektif, petugas pendaftaran, rawat jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality services. Effective Communication by outpatient registration staff plays a role in providing clear information, building good relationships with patients, and enhancing the service experience. This study aims to determine the level of patient satisfaction based on the effective communication of outpatient registration staff a RSUD K.H. Hayyung Selayar in 2026. The research method used was descriptive method with a quantitative approach, using a questionnaire distributed to 95 outpatients as the data collection technique. The results showed

Article History
Received: November 2026
Reviewed: November 2026
Published: November 2026

Plagirism Checker No 950
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Medic Nutricia

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

that 94 respondents (98,9%) were classified as satisfied with the effective communication of outpatient registration staff, whilst I respondent (1,1 %) was classified as dissatisfied. Regarding the pricinples of empthy, audible, clarity, and humility, all respondents were classified as satisfied (100%). Meanwhile, regarding the principle of respect, there was still I respondent (1.1%) who was in the 'dissatisfied' category, specifically regarding the statement that registration staff did not interrrupt the conversation whilst communicating. It was concluded effective communication by outpatient registration staff has been carried out well and has succeeded in satisfying patients. It is hoped that the hospital will maintain the implementation of effective communication in outpatient registration services so that patient satisfaction is sustained.

Keyword *: patient satisfaction, effective communication, registration staff, outpastient services.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima (Sesrianty dkk., 2019). Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi antara petugas dan pasien. Komunikasi yang efektif berperan dalam menyampaikan informasi, memahami kebutuhan pasien, serta membangun hubungan yang baik selama proses pelayanan (Iskandar dkk., 2020). Hal ini penting terutama pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) sebagai bagian terdepan pelayanan rumah sakit yang bertugas melakukan pendaftaran dan memberikan informasi kepada pasien (Maulidah, 2019).

Komunikasi efektif dalam pelayanan dapat diterapkan melalui lima prinsip REACH, yaitu Respect (sikap menghormati), Empathy (memahami kondisi dan kebutuhan pasien), Audible (informasi dapat didengar dengan jelas), Clarity (penyampaian informasi secara jelas), dan Humble (sikap rendah hati) (Purba dkk., 2021). Penelitian (Irayani dkk., 2025) di RSUD Meuraxa Banda Aceh menunjukkan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran secara umum berada pada kategori baik sebesar 91,8%, meskipun masih ditemukan beberapa indikator empathy, audible, dan humble dalam kategori kurang. Sementara itu, penelitian (Rachman et al., 2025) menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan antara komunikasi efektif petugas TPPRJ berbasis REACH dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara pada 15 April 2026 terhadap dua petugas rekam medis dan dua pasien di RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar, ditemukan bahwa petugas belum terbiasa memberikan salam kepada pasien. Selain itu, informasi terkadang disampaikan terlalu cepat sehingga pasien perlu meminta penjelasan ulang, bahkan salah satu pasien menyampaikan bahwa informasi yang diberikan terkadang sulit dipahami karena terkesan berbelit-belit. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penilaian terhadap kepuasan pasien berdasarkan komunikasi efektif petugas pendaftaran. Penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran kondisi komunikasi petugas dari sudut pandang pasien serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2026 berdasarkan lima prinsip REACH, yaitu Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar pada tanggal 15–30 Juli 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.910 pasien rawat jalan pada bulan Maret 2026, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan berdasarkan lima prinsip komunikasi efektif REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble). Data dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Subyek Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Sampel

Karateristik (n=95)	f	%
Usia		
17 – 25 tahun	27	28,4
26 – 35 tahun	46	48,4
36 – 45 tahun	13	13,7
46 – 55 tahun	6	6,3
56 – 65 tahun	3	3,2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	13,7
Perempuan	82	86,3

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari total 95 responden, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun yaitu sebanyak 46 orang (48,4%). Selanjutnya, berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 82 orang (86,3%).

A. Hasil pengamatan terhadap objek penelitian

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Respect

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Respect

Respect (Menghormati)	f	%
Puas	94	98,9
Tidak Puas	1	1,1
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari total 95 responden, sebagian besar responden menilai aspek respect dalam kategori puas yaitu sebanyak 94 orang (98,9%), sedangkan responden yang menilai kategori tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Empathy

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Empathy

Empathy (Empati)	f	%
Puas	95	100
Tidak Puas	0	0
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari total 95 responden, seluruh responden menilai aspek empathy dalam kategori puas yaitu 38 sebanyak 95 orang (100%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0%).

3. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Audible**

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Audible

Audible (Dapat Didengar)	f	%
Puas	95	100
Tidak Puas	0	0
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari total 95 responden, seluruh responden menilai aspek audible dalam kategori puas yaitu sebanyak 95 orang (100%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0%).

4. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Clarity**

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Clarity

Clarity (Kejelasan)	f	%
Puas	95	100
Tidak Puas	0	0
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari total 95 responden, seluruh responden menilai aspek clarity dalam kategori puas yaitu sebanyak 95 orang (100%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0%).

5. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Humble**

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Humble

Humble (Rendah Hati)	f	%
Puas	95	100
Tidak Puas	0	0
Total	95	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari total 95 responden, seluruh responden menilai aspek humble dalam kategori puas yaitu sebanyak 95 orang (100%), sedangkan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0%).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Respect

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap penerapan prinsip respect oleh petugas pendaftaran rawat jalan, yaitu sebanyak 94 responden (98,9%), sedangkan 1 responden (1,1%) berada dalam kategori tidak puas. Hasil ini menggambarkan bahwa petugas secara umum telah menunjukkan sikap menghargai pasien melalui kesopanan dan tutur kata yang santun selama proses pendaftaran. Temuan ini sejalan dengan (Joseph A. DeVito, 2020) yang menjelaskan bahwa sikap saling menghormati merupakan unsur penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang terbuka dan menumbuhkan rasa saling percaya.

Penelitian (Sulistyarini et al., 2024) di Rumah Sakit Baptis Kediri juga menunjukkan bahwa penerapan komunikasi efektif oleh petugas pendaftaran dinilai baik oleh 70% responden. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa sikap menghargai dan kesantunan petugas merupakan bagian penting dalam membangun komunikasi yang positif dengan pasien.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini menemukan bahwa pernyataan mengenai petugas yang tidak memotong pembicaraan pasien masih memperoleh penilaian tidak puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesantunan dalam bertutur kata perlu diimbangi dengan kemampuan mendengarkan secara aktif (active listening). Pasien tidak hanya membutuhkan informasi dari petugas, tetapi juga kesempatan untuk menyampaikan keluhan maupun pertanyaan sampai selesai. Hal ini sejalan dengan (Johnson et al., 2021) yang menjelaskan bahwa interupsi dalam komunikasi dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan komunikasi. Dengan demikian, petugas perlu mempertahankan kesantunan serta memberikan perhatian penuh ketika pasien menyampaikan informasi agar pasien merasa dihargai dan didengarkan.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Empathy

Pada prinsip empathy, seluruh responden sebanyak 95 orang (100%) berada dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dinilai mampu memahami kondisi dan kebutuhan pasien serta memberikan perhatian selama proses pelayanan. Pernyataan mengenai kemampuan petugas membangun komunikasi positif untuk mendukung kesembuhan pasien memperoleh penilaian sangat puas paling banyak. Hal tersebut menggambarkan bahwa komunikasi yang positif sejak awal pelayanan dapat membuat pasien merasa diterima, diperhatikan, dan dihargai.

Temuan ini sesuai dengan (Evert, 2020) yang menjelaskan bahwa empati merupakan kemampuan menempatkan diri pada kondisi orang lain. (Liow dkk., 2020) juga menekankan pentingnya kemampuan mendengarkan dan memahami orang lain dalam membangun sikap empati. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Efrileni et al., 2025) di RSU Madina Bukittinggi, yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip empathy oleh petugas pendaftaran dinilai baik oleh 61,5% responden. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian (Irayani dkk., 2025) di Rumah Sakit Meuraxa, yang menemukan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan empati petugas masih kurang, terutama dalam memahami keluhan, memberikan perhatian, dan merespons kebutuhan pasien.

Walaupun seluruh responden dalam penelitian ini berada pada kategori puas, masih ditemukan satu jawaban sangat tidak puas pada pernyataan mengenai pemberian pelayanan secara adil tanpa membedakan pasien BPJS dan pasien umum. Jawaban tersebut tidak mengubah kategori kepuasan pada prinsip empathy karena penilaian didasarkan pada akumulasi skor seluruh pernyataan. Namun, hal ini menjadi perhatian bahwa pelayanan yang penuh empati juga perlu diwujudkan melalui perlakuan yang adil kepada setiap pasien. Oleh

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

karena itu, petugas perlu mempertahankan perhatian dan komunikasi positif serta memastikan seluruh pasien memperoleh pelayanan tanpa membedakan status kepesertaannya.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Audible

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh responden, yaitu 95 orang (100%), berada dalam kategori puas. Hal ini menggambarkan bahwa informasi yang disampaikan petugas pendaftaran dinilai dapat didengar dan diterima dengan baik oleh pasien. Pernyataan mengenai informasi dari petugas yang dapat diterima dengan baik memperoleh penilaian sangat puas paling banyak. Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan mudah didengar membantu pasien memahami prosedur pelayanan yang harus dijalani sehingga dapat mengurangi kebingungan selama proses pendaftaran.

Temuan ini sejalan dengan (Lestari, 2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi efektif dapat tercapai apabila pesan mudah didengar dan dipahami oleh penerima. Penyampaian informasi menggunakan bahasa sederhana, langsung pada inti pembicaraan, serta artikulasi yang jelas dapat membantu pasien memahami pesan yang disampaikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Forikes, 2022) di Puskesmas Pahandut, yang menunjukkan bahwa 92% responden menilai informasi petugas jelas dan mudah dipahami.

Berbeda dengan hasil tersebut, penelitian (Simorangkir, 2024) di Rumah Sakit Jiwa Mahoni Medan menunjukkan adanya hambatan komunikasi verbal sehingga informasi yang disampaikan tidak selalu dapat diterima secara efektif oleh pasien. Perbedaan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dapat dipengaruhi oleh kondisi penerima pesan dan situasi pelayanan. Dalam penelitian ini, tingginya kepuasan pada prinsip audible menggambarkan bahwa petugas pendaftaran telah mampu menyampaikan informasi yang dapat diterima pasien dengan baik. Oleh karena itu, kemampuan tersebut perlu dipertahankan melalui penggunaan bahasa yang sederhana, volume suara yang sesuai, dan artikulasi yang jelas agar informasi dapat diterima oleh pasien dengan latar belakang yang berbeda.

4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Clarity

Pada prinsip clarity, seluruh responden sebanyak 95 orang (100%) berada dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dinilai mampu menyampaikan informasi mengenai proses pelayanan secara jelas sehingga pasien dapat memahami tahapan yang harus dijalani. Pernyataan mengenai kejelasan informasi terkait proses pelayanan memperoleh penilaian sangat puas paling banyak. Kejelasan informasi merupakan hal penting karena membantu pasien memahami prosedur pendaftaran dan menghindari kesalahpahaman.

Temuan ini sejalan dengan (Bonaraja, 2021) yang menjelaskan bahwa pesan dalam komunikasi harus disampaikan secara jelas agar tidak menimbulkan kesalahpahaman antara pemberi dan penerima informasi. Saepudin dan Sinaga (2023) juga menyatakan bahwa clarity berkaitan dengan kemampuan menyampaikan pesan secara terbuka dan jelas sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Penelitian (Amelia, 2021) di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau turut menunjukkan bahwa 75% responden merasa puas terhadap penerapan prinsip clarity. Sebaliknya, penelitian Pratiwi dan Rahmawati (2024) di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto menemukan bahwa 65,7% pasien menyatakan informasi yang disampaikan perawat kurang jelas dan tidak puas terhadap penyampaian informasi.

Meskipun seluruh responden dalam penelitian ini termasuk kategori puas, masih terdapat penilaian tidak puas pada pernyataan mengenai kejelasan informasi proses pelayanan. Hal ini tidak mengubah kategori kepuasan secara keseluruhan karena penilaian didasarkan pada akumulasi skor dari seluruh pernyataan. Namun, temuan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi masih perlu diperhatikan karena kebutuhan dan pemahaman setiap pasien

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

dapat berbeda. Petugas perlu menyampaikan informasi secara lengkap, terstruktur, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar seluruh pasien memperoleh pemahaman yang sama mengenai alur pelayanan.

5. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Prinsip Humble

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 Hasil penelitian pada prinsip humble menunjukkan bahwa seluruh responden sebanyak 95 orang (100%) berada dalam kategori puas. Hal ini menggambarkan bahwa petugas pendaftaran telah menunjukkan sikap rendah hati, ramah, dan menghargai pasien selama proses pelayanan. Pernyataan mengenai pelayanan dengan sikap rendah hati memperoleh penilaian sangat puas paling banyak. Sikap tersebut dapat menciptakan suasana komunikasi yang nyaman serta membuat pasien merasa dihargai selama menerima pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan (Dyna dkk., 2024) yang menjelaskan bahwa sikap rendah hati dapat membangun rasa saling menghargai dalam proses komunikasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Lestari, 2023) di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, Kabupaten Malang, yang menunjukkan bahwa 61% pasien menilai petugas pendaftaran telah memperlihatkan perilaku positif melalui sikap ramah dan rendah hati ketika memberikan pelayanan.

Namun, masih terdapat penilaian tidak puas pada pernyataan mengenai kesediaan petugas menerima pertanyaan pasien terkait pelayanan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sikap rendah hati perlu disertai keterbukaan dan kesabaran dalam merespons pertanyaan pasien. Meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan pada prinsip humble berada dalam kategori puas, kemampuan petugas dalam menerima dan menjawab pertanyaan tetap perlu ditingkatkan. Petugas diharapkan dapat memberikan tanggapan secara ramah, sabar, dan komunikatif sehingga pasien merasa dihargai serta memperoleh informasi yang dibutuhkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar secara umum berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan komunikasi yang baik berdasarkan prinsip Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble. Meskipun demikian, aspek Respect masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pembicaraan tanpa dipotong. Oleh karena itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kualitas komunikasi petugas dan melakukan evaluasi secara berkala melalui survei kepuasan pasien. Petugas pendaftaran juga diharapkan terus meningkatkan kemampuan mendengarkan secara aktif serta merespons keluhan dan pertanyaan pasien dengan baik. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan mengkaji faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan pasien, menggunakan sampel yang lebih besar, atau menerapkan metode penelitian yang berbeda.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 24 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, S. (2021). Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros.

DeVito, J.A., 2020. Interpersonal Communication. New York: Harper & Row.

Evert, D. P. (2020). Komunikasi Interpersonal dalam Konsultasi Dokter Estetika dengan Pasien melalui Media Sosial WhatsApp. Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi, 1(2), 127–136.

Forikes. (2022). Tingkat kepuasan akseptor pelayanan KB berdasarkan dimensi audible dan clarity di Puskesmas Pahandut. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes, 13(3).

Irayani, S., Putra, A., & Mulyati, D. (2025). Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa. Jurnal Assyifa' Ilmu Kesehatan, 10(2), 157–165.

Iskandar, A. M., K, H., & Halim, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Ilmiah Umum dan Kesehatan Aisyiyah, 5(2), 96–102.

Johnson, K. D., Lindsell, C. J., Froehle, C., & Gillespie, G. L. (2021). Interruption Of Initial Patient Assessment In The Emergency Department And Its Effect On Patient Perception Of Care Quality. International Journal for Quality in Health Care, 33(4), mzab146. https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab146

Lestari, E. W. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Miriam - Lawang Kab. Malang. Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen.

Liow, D., Himpong, M., & Waleleng, G. (2020). Peran Komunikasi Antara Dokter dan Pelayanan Medis di Klinik Reci Desa Sinisir Kecamatan Modoinding. Ejurnal Unstrat, 5.

Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Higeia Journal Of Public Health Research And Development, 3(4), 601–611. https://doi.org/10.15294/higeia/v3i4/31037

Pratiwi, D. I., & Rahmawati, R. (2024). Hubungan komunikasi efektif perawat dengan pelaksanaan discharge planning pasien di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Jurnal Keperawatan, 12(1), 45–53.

Purba, B., Banjarnahor, A. R., Kurniullah, A. Z., Handiman, U. T., Setiawan, Y. B., Hastuti, P., Ismail, M., Tanjung, R., Hana, K. F., Fachruddin, S., & Jamaludin. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi (1 ed.). Yayasan Kita Menulis.

Rachman, M. A., & Laila, F. M. (2025). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas TPPRJ Berbasis REACH dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan Malang. 28–39.

Saepuddin & Sinaga. (2023). Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pengisian General Consent Di Tpp Rsud Kabupaten Jombang. Jrmik, 4(2), 25–32. https://doi.org/10.58535/jrmik.v4i2.57

Sesrianty, vera, Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal), 6(2), 116–126.

Simorangkir, M. G. (2024). Komunikasi terapeutik perawat dengan pasien gangguan jiwa skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa Mahoni Medan. Repositori Universitas Medan Area.

Sulistyarini, T., & Rinawati. (2024). Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Baptis Kediri