

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT X

¹Nabilatul Fanny*, ²Fatma Siti Fatimah, ³M. Indrawan Nur Huda

¹Universitas Duta Bangsa Surakarta, nabilatul@udb.ac.id

²Universitas Alma Ata Yogyakarta

³Universitas Duta Bangsa Surakarta

ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah faktor pendukung utama pelayanan sebuah Rumah Sakit, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pegawai rumah sakit adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit X dengan sampel sebanyak 97 responden. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran cukup baik dengan persentase 43,3% dan penilaian baik sebesar 40%. Sedangkan kepuasan pelayanan menunjukkan bahwa 42 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran, dan 46 responden (47,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai p value = 0,037 atau $p < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Saran bagi rumah sakit adalah dengan meningkatkan kemampuan petugas pendaftaran dalam berkomunikasi dengan pasien, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan beberapa pelatihan terkait komunikasi efektif. **Kata Kunci : komunikasi efektif, petugas pendaftaran, kepuasan pasien**

ABSTRACT

Communication is one of the main supporting factors for the service of a hospital, in expressing its role and function. One of the competencies that must be possessed by hospital employees is the ability to communicate effectively and easily in providing community services. The ability to communicate will underlie problem solving efforts, facilitating the provision of assistance, both in medical and psychological services. This study aims to determine the relationship between effective communication of registration officers with patient satisfaction in hospitals. This study uses an analytical survey method with a cross sectional approach. The population in this study were all outpatients at Hospital X with a sample of 97 respondents. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis. The results showed that the communication carried out by the registration officer was quite good with a percentage of 43.3% and a good assessment of 40%. Meanwhile, service satisfaction shows that 42 respondents (43.3%) are satisfied with the service of the registration officer, and 46 respondents (47.4%) are quite satisfied with the service of the registration officer. Based on the results of the analysis, it can be seen that the p value = 0.037 or $p < 0.05$. The conclusion of this study is that there is a relationship between effective communication by registration officers and patient satisfaction in the hospital. Suggestions for hospitals is to improve the ability of registration officers in communicating with patients, this can be done by providing some training related to effective communication.

Keywords: effective communication, registration officer, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu

pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Pelayanan kesehatan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan, meskipun sasaran itu sederhana namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberi pelayanan yang berkualitaslah kepuasan pelanggan dapat diwujudkan. Pelayanan kesehatan dapat diberikan kepada pasien gawat darurat, rawat jalan maupun pasien rawat inap.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Pengukuran kepuasan pasien biasanya menggunakan dimensi *service quality* yaitu kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati dan jaminan.

Pelayanan yang kurang baik dalam suatu rumah sakit sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, pasien akan memberikan persepsi buruk terhadap rumah sakit tersebut dan tidak akan datang kerumah sakit itu lagi serta memberitahukan kepada keluarga atau lingkungan sekitar tentang persepsi mereka terhadap pelayanan yang di dapat, maka hal tersebut dapat membuat rumah sakit tidak diminati serta berkesan tidak baik.

Komunikasi merupakan salah faktor pendukung utama pelayanan sebuah Rumah Sakit, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pegawai rumah sakit adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi (Hadi, 2017). Sering kali pasien memberikan keluhan tentang kurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam menyampaikan keluhan kepada pasien dan dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tirta, dkk (2022), sebesar 66,7% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebesar 74,4% pasien menilai baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin, dkk (2019) menunjukkan bahwa identifikasi komunikasi interpersonal berdasarkan tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram dapat dilihat dari 4 sikap positif, yaitu 1) komunikasi interpersonal petugas terhadap sikap empati mencapai 57.8% sangat puas, 37.1% puas dan 5.1% kurang puas; 2) pola komunikasi interpersonal terhadap sikap keterbukaan 58.7% puas, 34.1% sangat puas dan 7.2% kurang puas; 3) pola komunikasi interpersonal terhadap sikap kesetaraan 57.8% sangat puas, 37.1% puas, dan 5.1% kurang puas; 4) pola komunikasi interpersonal terhadap sikap dukungan 79.4% puas. Penelitian yang dilakukan oleh Irwanti, dkk (2022) menunjukkan ada hubungan signifikan pelaksanaan budaya keselamatan pasien dengan komunikasi efektif nilai $p=0,003,409$ (95% CI= 1,796-6,471). dengan adanya komunikasi efektif dengan metode SBAR dapat digunakan untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien yang baik di rumah sakit.

Sistem pendaftaran ialah pelayanan pertama yang diterima oleh pasien saat tiba di layanan kesehatan. Petugas informasi dan TPP (Tempat Penerimaan Pasien) merupakan suatu pelayanan utama dari suatu instansi pelayanan kesehatan. Untuk membantu pelayanan dalam melayani pasien di tempat pendaftaran. Dalam pelayanan kesehatan terjadi kesalahan 70-80 % yang disebabkan oleh buruknya komunikasi pemahaman dalam tim, kerjasama tim yang baik dapat membantu mengurangi masalah keselamatan pasien. Komunikasi merupakan kerjasama tim medis dalam proses berjalannya pengobatan pasien sesuai standar pelayanan (Alfarizi, 2019)

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang telah dilakukan, diketahui bahwa 6 pasien mengatakan ada petugas pendaftaran yang masih bersikap acuh terhadap pasien, 4 pasien lainnya mengatakan lambatnya proses administrasi rawat inap dan rawat jalan. Kondisi tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pasien akibat komunikasi petugas pendaftaran.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2016) penelitian survei analitik adalah penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena. Pendekatan *cross sectional* adalah suatu penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada saat bersamaan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Sampel pada penelitian ini adalah mengambil sebagian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi dengan menerapkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi responden adalah pasien yang berusia ≥ 17 tahun, pasien yang pernah berkunjung lebih dari 1 kali, dan pasien yang bersedia untuk dijadikan responden dalam penelitian. Besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 97 responden. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat (analisis deskriptif) bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dan Analisis deskriptif menggunakan persentase. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien, analisis bivariat menggunakan *Chi-Square* dengan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	43	44,3
2	Perempuan	54	55,7
	Total	97	100

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih didominasi oleh perempuan sebanyak 54 orang (55,7%) dibandingkan dengan laki-laki, sebanyak 43 orang (44,3%). Netty (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa jenis kelamin dalam penelitian memang lebih menonjol daripada jenis kelamin laki-laki, angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit serta sering mengalami keluhan kulaitas hidup.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17 – 26	20	20,6
2	27 – 36	35	36,1

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
3	37 – 46	15	15,5
4	47 – 56	17	17,5
5	57 – 66	10	10,3
Total		97	100

Karakteristik responden berdasarkan kategori umur dapat diketahui dari 97 responden, sebanyak 35 orang (36,1%) adalah berumur sekitar 27 – 36 tahun. Menurut WHO usia 18 – 40 merupakan usia dewasa, usia tersebut dapat mempengaruhi pola pikir responden dalam mengambil keputusan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No.	Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD	18	18,6
2.	SMP	10	10,3
3.	SMA	16	16,5
4.	Diploma	24	24,7
5.	Perguruan Tinggi	29	29,9
Total		97	100

Pendidikan terakhir responden paling banyak didominasi pada tingkat perguruan tinggi yaitu 29 orang (29,9%). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi juga tingkat penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik pelayanan yang diterima jika memang menurutnya kurang puas, sedangkan seseorang yang tingkat pendidikannya rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja sudah cukup baginya (Asep, dkk., 2009)

2. Komunikasi efektif

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran

No.	Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang Baik	15	15,5
2.	Cukup Baik	42	43,3
3.	Baik	40	41,2
Total		97	100

Komunikasi efektif adalah sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh pemberi informasi (Komaruddin, 1998). 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.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4 menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran cukup baik dengan persentase 43,3% dan penilaian baik sebesar 40%. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran kepada pasien sudah 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 dikeranakan ada beberapa petugas pendaftaran yang masih kurang mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh ataupun bertanya, kondisi ini terjadi karena kesibukan beberapa petugas pendaftaran sehingga dalam memberikan pelayanan tergesa-gesa.

Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan didata identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat (Gunarti, 2019). Dalam melakukan pelayanan, petugas pendaftaran wajib menguasai 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Penerapan 5S di setiap rumah sakit agar pasien merasa di hargai oleh petugas dan pasien merasa puas dan senang saat berkunjung atau berobat sehingga pasien dapat memberikan pencitraan yang baik kepada masyarakat untuk berobat ke rumah sakit tersebut karena petugasnya ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan.

3. Kepuasan pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Petugas Pendaftaran

No.	Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang Puas	9	9,3
2.	Cukup Puas	46	47,4
3.	Puas	42	43,3
Total		97	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa 42 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran, dan 46 responden (47,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa mutu pelayanan di tempat pendaftaran sudah dirasakan cukup baik. Kepuasan pelayanan di tempat pendaftaran dilihat dari beberapa aspek, yaitu kondisi bukti fisik ditempat pendaftaran yang sudah baik seperti sudah tersedia nomor antrian, ruangan 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, memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya, memiliki pengetahuan yang baik tentang rumah sakit, dan dari aspek jaminan dilihat dari kesopanan petugas pendaftaran dalam melakukan pendaftaran pasien.

Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun itu dilandasi oleh hal pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata bilang baik bila memang tak ada suasana yang menyenangkan yang dialami (Sabarguna, 2008)

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien

No.	Variabel	Kepuasan Pasien			Total		p value
		Komunikasi Efektif	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Jumlah	
1.	Kurang Baik		14	10	5	29	0,037
2.	Cukup Baik		7	9	15	31	
3.	Baik		3	18	16	37	
	Total		24	37	36	97	

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai p value = 0,037 atau $p < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut sabarguna (2008) salah satu aspek kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hubungan pasien dengan petugas rumah sakit. 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 ataupun dengan cara non verbal yang pada akhirnya menghasilkan tanggapan dari individu lain (Elva, 2019). Menurut Devito (2011) terdapat lima 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 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 sehingga pesan yang disampaikan mudah terserap oleh penerima pelayanan dan sebaliknya penerima pelayanan dengan mudah dapat memenuhi persyaratan pelayanan tersebut tanpa adanya kesalahpahaman serta akurasi pelayanan yang diinginkan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang telah diterapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran cukup baik dengan persentase 43,3%, dan sebanyak 46 responden (47,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Analisis bivariate menunjukkan terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Saran bagi rumah sakit adalah dengan meningkatkan kemampuan petugas pendaftaran dalam berkomunikasi dengan pasien, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan beberapa pelatihan terkait komunikasi efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M. 2019. *Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. ETTISAL : Journal of Communication. Vol. 4 no.2, 151. <https://doi.org/10.21111/ejoc.v4i2.3568>
- Asep, dkk. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. <http://stikesayani.ac.id/publikasi/ejournal/filesx/2009/200904/200904-006.pdf>. diakses 20 Februari 2021 18:38
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group
- Gunarti, Rina. 2019. *Manajemen Rekam Medis di Layanan Kesehatan*. Yogyakarta : Thema Publishing.
- Irwanti, Feby, dkk. 2022. *Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi*. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ). Vol. 6 No. 1 Maret 2022. Halaman 32-41
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EG
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto

- 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
- Tirta, Sinta Dewi, dkk. 2022. *Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di RS Khusus Bedah Hasta Husada*. Journal Health Care Media. Vol. 6 No. 1 April 2022 ISSN : 2089-4228. Halaman 51-57
- WHO. 2002. *World Health Statistics 2002*. WHO Press, Geneva.