

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN DI RS KHUSUS BEDAH HASTA HUSADA

Sinta Dwi Tirta, Irma Wulandari , Miftachul 'Ulum, ST, MM
Program Studi D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan ITKM Widya Cipta Husada
Email: irmarmikwch@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan respons evaluative dan afektif yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan Rumah Sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran merupakan salah satu faktor pendukung dalam memberikan kepuasan pada pasien dalam proses pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Metode pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada, dengan jumlah sampel 39 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas (66,7%), dan penilaian terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran sebagian besar responden menilai baik (74,4%), Maka disarankan pada petugas pendaftaran di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada agar lebih meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan cara berlatih secara langsung maupun mengikuti pendidikan formal atau informal mengenai komunikasi.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Petugas Kesehatan

ABSTRACT

Patient satisfaction is an evaluative and affective response related to the quality of services provided by the hospital and the patient's expectations for these services. Health service satisfaction is achieved if what the patient gets exceeds his expectations. The interpersonal communication ability of the registrar is one of the supporting factors in providing satisfaction to patients in the process of health services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction based on interpersonal communication of outpatient registration officers at the Hasta Husada Special Surgery Hospital. The method in this study was quantitative descriptive. The population and sample in this study were outpatients at the Hasta Husada Special Surgery Hospital, with a total sample of 39 patients. The results showed that most of the respondents were satisfied (66.7%), and the assessment of the interpersonal communication of the registration officer most of the respondents rated it good (74.4%), it was suggested to the registration officer at the Hasta Husada Special Surgery Hospital to further improve the ability to communicate by practicing directly or following formal or informal education regarding communication.

Keywords: Patient Satisfaction, Communication of Health Officers.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit di Indonesia terdiri dari Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit khusus. Berdasarkan klasifikasi Rumah Sakit dibedakan mulai dari Rumah Sakit tipe A sampai Rumah Sakit tipe D. Penentuan tipe Rumah Sakit didasarkan pada pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, sarana prasarana, dan administrasi manajemen. Rumah Sakit umum terdiri dari Rumah Sakit Umum kelas A sampai D, sedangkan Rumah Sakit khusus mencakup rumah sakit khusus Ibu dan anak, mata, gigi dan mulut, ginjal, jiwa, infeksi, telinga, hidung-tenggorok kepala leher, paru, ketergantungan obat, bedah, otak, orthopedi, kanker, jantung dan pembuluh darah (Permenkes RI No 30 Tahun, 2019).

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum terdiri dari pelayanan medik (pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis, dan pelayanan medik subspesialis), pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan penunjang non medik. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit khusus paling sedikit terdiri dari pelayanan medik sesuai kekhususan, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik spesialis, dan pelayanan penunjang non medik (Permenkes RI No 30 Tahun, 2019).

Bagian dari Rumah Sakit terdapat unit rekam medik yaitu unit yang mempunyai peran dan fungsi mengolah data pasien menjadi informasi kesehatan yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan manajemen, dan bagian dari unit rekam medik terdapat pelayanan pendaftaran pasien. Dalam pelayanan pendaftaran pasien terdapat petugas pendaftaran pasien yang bertugas memberikan informasi lengkap kepada pasien, melakukan pencatatan identitas pasien, membuat KIB dan menyerahkan pada pasien, dan mencatat pendaftaran pasien, dalam hal ini petugas pendaftaran harus mampu berkomunikasi aktif. Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan komunikasi aktif dalam proses pelayanan kesehatan. Komunikasi interpersonal juga digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua atau lebih yang biasanya tidak diatur secara formal (Syamsudin, dkk 2019). Pendaftaran pasien adalah aktivitas pertama sebagai kualitas pertama dalam pelaksanaan

pelayanan kesehatan maka dari itu komunikasi interpersonal menjadi kebutuhan dan kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pendaftaran sehingga pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien meliputi empat aspek yaitu kenyamanan ruangan, keramahan petugas, komunikasi petugas, respon petugas, kecekatan pelayanan petugas, sikap kepedulian petugas, biaya, dan kemudahan proses pelayanan (Sabarguna, 2008).

Petugas pendaftaran yang memiliki kemampuan baik dalam berkomunikasi akan mudah menumbuhkan kepercayaan pasien, sehingga pasien lebih terbuka berbicara mengenai penyakitnya. Kemampuan dalam berkomunikasi efektif dalam hal ini komunikasi interpersonal harusnya dimiliki petugas pendaftaran sebagai tenaga medis yang pertama kali bertemu dengan pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman dan informasi yang diberikan lebih dapat diterima (Fadillah, 2017).

Komunikasi interpersonal yang buruk dapat menimbulkan permasalahan, salah satu contohnya adalah dalam mengidentifikasi pasien, dapat diketahui bahwa identifikasi pasien adalah untuk memastikan ketepatan pasien yang akan menerima layanan, serta menyamakan layanan yang dibutuhkan pasien hal ini dapat terjadi kesalahan dan membahayakan keselamatan pasien karena ketidaksampaiannya informasi kepada pasien sebagai pendengar karena kemampuan berkomunikasi interpersonal yang buruk dan dampak yang terjadi adalah kesalahan dalam proses pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya dan menimbulkan insiden dan dapat mengurangi kepuasan pasien (Fadillah, 2017).

Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada termasuk Rumah Sakit khusus (special hospital) yang menyelenggarakan beberapa pelayanan kedokteran (medical service) Spesialis Bedah, Mata, Kandungan (obgyn), orthopedi, Poliklinik Umum, Pelayanan Gawat Darurat. Ditunjang perawatan Bedah sehari (one day care) maupun yang terencana serta pelayanan perawatan di rumah (home care). Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen ini juga ditunjang dengan pelayanan medis: Bedah laproscopi (minimal invasive), Micron, laboratorium klinik, patologi anatomi radiologi, Apotik, dan optik dimana kegiatan ini bekerja sama dengan beberapa mitra Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada yang

telah berpengalaman dibidangnya. Berdasarkan studi pendahuluan dengan wawancara dan obsevasi pada 5 pasien di pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada menyatakan bahwa petugas pendaftaran kurang mempunyai sikap empati atau kepedulian terhadap pasien. Kondisi yang demikian tidak menutup kemungkinan terjadinya penurunan tingkat kepuasan pasien akibat komunikasi petugas pendaftaran. Tujuan penellitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada. Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada”

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang di gunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada berjumlah 39 pasien, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara menggunakan Instrumen kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah analisis univariat menggunakan tabel distribusi frekuensi, yaitu mendeskripsikan variabel tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran.

HASIL PENELITIAN

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada terhadap pasien rawat jalan dengan mempertimbangkan 4 faktor komunikasi interpersonal

A. Empati (Sikap kepedulian petugas)

Berdasarkan **Tabel 1** di atas menunjukkan bahwa penilaian 39 responden terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berdasarkan faktor empati, sebagian besar responden menilai baik (64,1%)

Tabel 1 Empati (Sikap kepedulian petugas)

Empati	Jumlah	Persentase (%)
Baik	25	64,1
Cukup	13	33,3
Kurang	1	2,6
TOTAL	39	100

B. Kesamaan (tidak membedakan pasien)

Tabel 2 Kesamaan

Kesamaan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	26	66,7
Cukup	13	33,3
Kurang	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan **Tabel 2** dijelaskan bahwa penilaian 39 responden terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berdasarkan faktor kesamaan, sebagian besar responden menilai baik (66,7%),

C. Keterbukaan (sikap jujur dan terbuka)

Tabel 3 Keterbukaan

Keterbukaan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	25	64,1
Cukup	14	35,9
Kurang	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan **Tabel 3** dijelaskan bahwa penilaian 39 responden terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berdasarkan faktor keterbukaan, sebagian besar menilai responden menilai baik (64,1%),.

D. Dukungan (sikap petugas yang memberikan respon baik, ramah, senyum, sapa dan salam)

Tabel 4 Dukungan

Dukungan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	21	53,8
Cukup	17	43,6
Kurang	1	2,6
TOTAL	39	100

Berdasarkan **Tabel 4** dijelaskan bahwa penilaian 39 responden terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berdasarkan faktor dukungan, sebagian besar responden menilai baik (53,8%),.

E. Penilaian komunikasi interpersonal secara keseluruhan

Tabel 5 Rekapitulasi penilaian komunikasi interpersonal

Komunikasi Interpersonal	Jumlah	Persentase (%)
Baik	29	74,4
Cukup	10	25,6
Kurang	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan **Tabel 5** dijelaskan bahwa penilaian secara keseluruhan terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada berdasarkan 4 faktor yaitu empati, kesamaan, keterbukaan, dan dukungan sebagian besar responden menilai baik (74,4%),

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan 4 faktor yaitu :

A. Tangibles (bukti fisik)

Tabel 6 Tangibles (bukti fisik)

Tangibles	Jumlah	Persentase (%)
Puas	23	59
Cukup Puas	16	41
Tidak Puas	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan tabel 6, di atas menunjukkan bahwa penilaian 39 responden terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor bukti fisik, sebagian besar responden menilai puas (59%),

B. Reliability (kehandalan)

Tabel 7 Reliability (kehandalan)

Reliability	Jumlah	Persentase (%)
Puas	21	53,9
Cukup Puas	18	46,1
Tidak Puas	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan bahwa penilaian 39 responden terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan, sebagian besar responden menilai puas (53,9%)

C. Responsiveness (ketanggapan)

Tabel 8 Responsiveness (ketanggapan)

Responsiveness	Jumlah	Persentase (%)
Puas	24	61,5
Cukup Puas	15	38,5
Tidak Puas	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan bahwa penilaian 39 responden terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor ketanggapan, sebagian besar responden menilai puas (61,5%)

D. Assurance (jaminan)

Tabel 9 Assurance (jaminan)

Assurance	Jumlah	Persentase (%)
Puas	18	46,2
Cukup Puas	21	53,8
Tidak Puas	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan bahwa penilaian 39 responden terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor jaminan, sebagian besar responden menilai cukup puas (53,8%)

E. Penilaian tingkat kepuasan secara keseluruhan berdasarkan 4 faktor komunikasi interpersonal yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan,

Tabel 10 Penilaian tingkat kepuasan secara keseluruhan

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	26	66,7
Cukup Puas	13	33,3
Tidak Puas	0	0
TOTAL	39	100

Berdasarkan tabel 10 di atas menunjukkan bahwa penilaian secara keseluruhan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada berdasarkan 4 faktor yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan sebagian besar responden menilai puas (66,7%),

PEMBAHASAN

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada

Berdasarkan hasil penelitian dari 39 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada dalam penilaian komunikasi interpersonal petugas pendaftaran, sebagian besar pasien menilai baik yaitu dengan persentase 74,4%, komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas pendaftaran kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen sudah dilakukan dengan baik oleh petugas pendaftaran, petugas pendaftaran mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh ataupun bertanya, melayani pasien dengan baik dan petugas pendaftaran berusaha menyamakan bahasa dan informasi dengan pasien, memberikan informasi dengan jelas dan lengkap, memberi salam kepada pasien yang datang dan bersikap ramah ketika melakukan pendaftaran pasien, hal tersebut karena sudah menjadi motto Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada yaitu peduli pasien dan keluarga serta kerjasama untuk kesejahteraan bersama, dan mutu Rumah Sakit yaitu salam, sapa, senyum, sopan dan santun. Dapat dikatakan komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik dengan memperhatikan beberapa faktor, Menurut Devito, (2011) lima aspek yang mendukung komunikasi interpersonal, yaitu aspek keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan atau kesamaan juga menurut Elva, (2019) sebuah komunikasi dapat diartikan sebagai semua perilaku individu, baik itu dilaksanakan secara verbal (lisan), ataupun dengan cara non verbal yang pada akhirnya menghasilkan tanggapan dari individu lain. Berdasarkan hasil penelitian Syamsudin, dkk, (2019) bahwa aktivitas dalam kualitas pelayanan berawal dari kemampuan komunikasi interpersonal karena petugas dan pasien adalah dua orang yang berperan saling mendukung dalam berinteraksi, jika salah satu saja komponen yang aktif tentunya tidak akan menghasilkan dampak yang maksimal.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada

Berdasarkan hasil penelitian dari 39 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada dalam penilaian tingkat kepuasan pasien sebagian besar pasien menilai puas yaitu 66,7%, artinya bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen sudah dirasakan puas oleh sebagian besar pasien dengan

memperhatikan beberapa faktor yaitu bukti fisik atau bagaimana keadaan ditempat pendaftaran seperti sudah tersedia nomor antrian, ruangan pendaftaran yang selalu bersih, tempat duduk yang mencukupi untuk menunggu antrian pendaftaran pasien, ketanggapan petugas pendaftaran seperti mendengarkan keluhan pasien dengan baik, kehandalan petugas pendaftaran seperti cepat dalam melakukan pendaftaran pasien, dan faktor jaminan seperti kesopanan petugas pendaftaran dalam melakukan pendaftaran pasien. Berdasarkan faktor bukti fisik yang menunjukkan bahwa penampilan petugas pendaftaran selalu rapi. memiliki pengetahuan yang baik tentang Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada, memberikan ataupun melayani pasien sesuai dengan prosedur yang ada, memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya. Hal tersebut sesuai dengan faktor kepuasan pasien menurut Parasuraman, (1985) terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dirangkum menjadi lima dimensi mutu pelayanan sebagai penentu kualitas jasa, yaitu : Bukti langsung adalah segala sesuatu yang termasuk fasilitas, peralatan kenyamanan ruang, dan sifat petugas, Kehandalan adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, Daya tanggap adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas dapat memberikan pelayanan dengan baik, Jaminan adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya petugas. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga, Empati meliputi perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan para pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Identifikasi komunikasi Interpersonal berdasarkan faktor empati, kesamaan, keterbukaan, dan dukungan didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai baik (74,4%), sangat sedikit responden menilai cukup (25,6%), dan tidak seorangpun dari responden menilai kurang (0%).

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai puas (66,7%), sebagian kecil responden menilai cukup puas (33,3%), dan tidak seorangpun dari responden menilai tidak puas (0%).
3. Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran sudah dilakukan dengan baik dan sebagian besar pasien merasa puas.

Saran

- A. Bagi Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Agar kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada dipertahankan, salah satunya dengan memberikan pelayanan lebih cepat, hal tersebut menjadi salah satu faktor dalam kepuasan pasien, karena kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relatif dan belum mencerminkan pencapaian standar kualifikasi, pelayanan dapat selalu berubah-ubah setiap saat sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya.
- B. Bagi Petugas pendaftaran di RS Khusus Bedah Hasta Husada Untuk menjalin hubungan yang baik, suasana yang harmonis dan komunikasi yang efektif antara petugas pendaftaran dengan pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada diharapkan petugas pendaftaran selalu memiliki dan menjaga rasa empati atau sikap kepedulian petugas terhadap pasien seperti menawarkan bantuan pada pasien yang terlihat bingung saat melakukan pendaftaran.

REFERENSI

1. Agus Riyanto. 2009. "Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan". Yogyakarta: Nuha Medika.
2. April Nuryanto, S.pd. (Ed). 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV ALFABETA Dr Sugiyono
3. Arikunto S. 2008. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta : Rineka Karya
4. Devito Joseph A. 2011. "Komunikasi Antar Manusia". Pamulang Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
5. Kotler Philip. 2002. "Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan,

Implementasi, dan Pengendalian". Terjemahan A.B Susanto. Jakarta: Salemba empat

6. Mumu Like J, Kandou Grace D, Doda Diana V. 2015. "Analisis Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado", (Online), (<https://ejournal.unsrat.ac.id>, Diakses 11-06-2021)
7. Muninjaya G. 2012. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan". Jakarta: EGC
8. Nawawi Hadari. 2007. "Metode Penelitian Bidang Sosial". Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
9. Notoatmodjo S. 2012. "Metodologi Penelitian Kesehatan". Jakarta: Rineka Cipta
10. Nursalam. 2015. "Metodologi Ilmu Keperawatan". Jakarta: Salemba Medika
11. Oisina Ilona Vicenovie, Osidhi IR Vitamaya. 2018. "Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis Terhadap Kepuasan Pasien", (Online), (<https://core.ac.uk>, Diakses 08-05-2021)
12. Parasuraman A, Valarie Z, dan Leonard B. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research". *Jurnal of Marketing* (Fall), 41-50.
13. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang PENYELENGGARAAN BIDANG PERUMAHSAKITAN
14. Permenkes. 2010 No. 340/Menkes/per/III/2010, Tentang "Klasifikasi Rumah Sakit"
15. Permenkes. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tentang "Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit", (Online), (<http://hukor.kemkes.go.id>, Diakses 14-07-21)
16. Pohan Chairil Anwar. 2013. "Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
17. Riadi Muchlisin. 2016. "Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang MempengaruhiKepuasanPasien",(Online),(<http://www.kajianpustaka.com>, Diakses 17-06-21)
18. Sabarguna B S. 2008. "Rekam Medik Terkomputerisasi". Jakarta: UI Press.

19. Sarmiati Elva Ronaning Roem. 2019. “*Komunikasi Interpersonal*”, (Online), (<http://repo.unand.ac.id>, Diakses 08-06-2021)
20. Soeparmanto & Astuti. 2016. “*Program akselerasi peningkatan gizi masyarakat, Depkes* (<http://depkes.go.id>)
21. Sugiyono, 2012. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*”. Bandung: Alfabeta
22. Sujarwo Amyvia Natasha. 2017. “*Tingkat Kemampuan komunikasi Interpersonal Dalam Berpacaran*”, (Online), (<https://repository.usd.ac.id>, Diakses 11-06-2021)
23. Syamsudin, Istiqomah Ria Rahmatul, Purnama Heru. 2019. “*Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule*”, (Online), (<https://arteri.sinergis.org>, Diakses 07-05-2021)
24. Ulva Fadillah. 2017. “*Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit Kota Padang*”, (Online),(<https://ejournal.sumbarprov.go.id>, Diakses 15-06-21)
25. Yanti Nur. 2013. “*Gambaran Kepuasan pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba kabupaten Luwu utara*”, (Online), (<http://repositori.uin-alauddin.ac.id>, Diakses 07-05-2021)