



## Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola Tahun 2025

Khoirunnisa Nasution<sup>1\*</sup>, Herawati Harahap<sup>2</sup>, Nila Handayani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Stikes Sentral, Indonesia

<sup>2-3</sup>Program Studi Diploma -III Kebidanan, Stikes Sentral, Indonesia

Email: [nisa.nst88@gmail.com](mailto:nisa.nst88@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [herawatiharahap90@gmail.com](mailto:herawatiharahap90@gmail.com)<sup>2</sup>, [nilahadayani90nila@gmail.com](mailto:nilahadayani90nila@gmail.com)<sup>3</sup>

\*Penulis korespondensi: [nisa.nst88@gmail.com](mailto:nisa.nst88@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Patient satisfaction is an abstract matter, the achievement indicators are very dynamic and the results are very diverse because patient satisfaction is based on the perception of each individual. Patient satisfaction will be fulfilled if the health services provided by the hospital have met their expectations. The purpose of this study is to prove whether there is a relationship between interpersonal communication of registration officers and patient satisfaction at Pintupadang Hospital, Batang Angkola District in 2025. This study uses an analytical study design with a cross-sectional approach. The population in this study includes all patients who received health services at Pintupadang Hospital during the period May - July 2025, a total of 157 patients. Sampling was carried out using a non-probability sampling technique through the accidental sampling method (60 respondents). The results of the bivariate analysis study using the Chi-Square test showed a significant relationship between interpersonal communication of registration officers and patient satisfaction, as evidenced by the acquisition of a p-value of 0.003 ( $p < 0.05$ ). The results of this research are expected to serve as a basis for evaluation for Pintupadang Hospital to maintain and improve the quality of interpersonal communication among frontline staff, particularly in the registration department, to maintain stable patient satisfaction.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication; Officer; Patient; Registration; Satisfaction.*

**Abstrak.** Kepuasan pasien merupakan suatu perkara yang abstrak, indikator pencapaiannya sangat dinamis dan hasilnya pun sangat beragam sebab kepuasan pasien didasarkan pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit telah sesuai dengan harapan mereka. Tujuan Penelitian ini untuk membuktikan ada tidaknya hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola tahun 2025. Penelitian ini menggunakan rancangan studi analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pintupadang selama periode Mei - Juli 2025, sebanyak 157 pasien. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui metode *accidental sampling* (60 Orang responden). Hasil penelitaian analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien, yang dibuktikan dengan perolehan nilai *p-value* sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ). Hasil Riset ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi bagi Rumah sakit Pintupadang untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal petugas lini terdepan (*frontliner*), khususnya di bagian pendaftaran, guna menjaga stabilitas kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kepuasan; Komunikasi Interpersonal; Pasien; Pendaftaran; Petugas.

### 1. LATAR BELAKANG

Komunikasi interpersonal memegang peranan krusial sebagai fondasi dalam interaksi manusia, baik pada ranah personal maupun profesional. Dalam konteks pelayanan kesehatan, efektivitas komunikasi menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan yang utama.

Di era digitalisasi dan otomatisasi 4.0 sekarang ini, peran teknologi memang mendominasi hampir seluruh aspek kehidupan. Namun, fenomena tersebut justru semakin

menegaskan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal manusia tetap menjadi hal utama yang tidak bisa digantikan.

Di Era 4. 0, pasien dengan mudah mengakses informasi kesehatan di internet yang belum tentu kebenarannya, Di sinilah komunikasi interpersonal berperan. Tenaga kesehatan dituntut untuk menjadi pendengar aktif, mampu mengklarifikasi misinformasi tanpa menghakimi, dan menjelaskan kondisi medis yang kompleks dengan bahasa yang mudah difahami demi membangun kepercayaan pada pasien.

Kegagalan dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dapat mengakibatkan keretakan hubungan, hambatan kerja sama, serta peningkatan potensi konflik. Di sisi lain, komunikasi yang efektif mampu mengonsolidasikan relasi, meningkatkan kualitas hidup, dan mewujudkan iklim sosial yang sehat. Dengan demikian, penguasaan komunikasi interpersonal menjadi sebuah kebutuhan fundamental dalam struktur masyarakat modern yang kompleks dan multikultural, terlebih dalam dimensi pelayanan medis di lingkungan rumah sakit.

Penilaian terhadap Kualitas rumah sakit bertumpu pada tiga pilar utama: Mutu Pelayanan Klinis (keselamatan pasien & prosedur medis), Efisiensi Manajerial (ketersediaan & rotasi tempat tidur), dan Kualitas Pelayanan Pelanggan (kepuasan, fasilitas fisik, dan empati).

Kepuasan pasien merupakan suatu perkara yang abstrak, indikator pencapaiannya sangat dinamis dan hasilnya pun sangat beragam sebab kepuasan pasien didasarkan pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit telah sesuai dengan harapan mereka.

Sebaliknya, tatkala pelayanan yang disajikan rumah sakit berada di bawah harapan pasien, hal tersebut akan melahirkan rasa tidak puas. Dampak dari ketidakpuasan pasien ini sangat signifikan, di mana salah satu konsekuensinya adalah pasien akan berhenti menggunakan layanan kesehatan di tempat tersebut dan memilih untuk berpindah ke penyedia jasa pelayanan lain.

Keberhasilan suatu penyedia layanan kesehatan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasiennya. Melalui akumulasi pengalaman yang dirasakan, pasien dapat mengukur efektivitas pelayanan yang diterima, kesesuaian terhadap kebutuhan dan ekspektasi mereka, serta nilai-nilai subjektif yang merepresentasikan kualitas layanan kesehatan tersebut (Armin et al. , 2020).

Oleh sebab itu pembenahan layanan sangat diperlukan. Fokus utama dari pembenahan ini diarahkan pada aspek kualitas, sebab kepuasan pasien berhubungan langsung dengan mutu pelayanan yang disajikan (Kotler, 2007).

Dalam ranah ilmiah, komunikasi interpersonal telah diteliti secara ekstensif oleh sejumlah pakar akademisi seperti Joseph A. Devito (2024), dan Deddy Mulyana (2022). Mereka

menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi antarpribadi tidak hanya ditentukan oleh kapasitas pengiriman pesan verbal, tetapi juga dipengaruhi secara signifikan oleh sensitivitas situasional terhadap mitra tutur, dinamika relasional, serta kemampuan mendengarkan secara aktif dan merespons secara solutif.

Merujuk pada data empiris dalam penelitian Robin Bastian Waruru (2025) mengindikasikan bahwa mayoritas petugas pendaftaran rawat jalan memiliki kompetensi komunikasi interpersonal yang baik, yakni sebesar 81,3% (78 responden), dengan tingginya tingkat kepuasan pasien sebesar 83,3% (80 responden).

Berdasarkan hasil analisis *Paired T-Test* yang dilakukan oleh Harlina dkk. (2023), diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,002. Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

Hasil Riset Afwanna, et, al (2022) menunjukkan hubungan nyata antara komunikasi interpersonal perawat dan kepuasan pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh (*p-value*= 0,038 < 0,05). Guna menjaga keberlanjutan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas tersebut, dari itu peneliti juga merekomendasikan perawat untuk senantiasa meningkatkan kapasitas komunikasi terapeutik dan interpersonal mereka dalam melayani pasien.

Sebaliknya, riset yang dilakukan oleh Dedeh Hamdiah dan Agung Budiyanto (2023) memperlihatkan dinamika yang berbeda, meski sebagian besar perawat dinilai memiliki komunikasi interpersonal yang baik (62,7%), mayoritas responden di unit rawat inap justru mengekspresikan ketidakpuasan pelayanan (54,7%). Melalui analisis statistik bivariat memanfaatkan *chi-square*, diperoleh nilai  $p = 0,024$ , dimana ( $p < 0,05$ ) yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan secara statistik antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan derajat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Puskesmas Pontang.

Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola, Sebagai salah satu penyedia fasilitas pelayanan kesehatan, berkomitmen penuh untuk meningkatkan mutu layanannya secara berkelanjutan. Upaya optimalisasi ini difokuskan pada peningkatan kepuasan pasien, khususnya pada area pendaftaran, yang diimplementasikan melalui penerapan strategi komunikasi interpersonal secara efektif dan maksimal.

Temuan awal dari survei pendahuluan terhadap 5 pasien di bagian pendaftaran RSUD Pintupadang menunjukkan bahwa 1 di antaranya merasa tidak puas dengan komunikasi interpersonal petugas, meskipun 4 pasien lainnya memberikan respons positif. Ketidakpuasan tersebut dipicu oleh adanya kendala penyampaian informasi (*miskomunikasi*) terkait kehadiran

dokter; pihak pendaftaran dinilai lambat dalam menginformasikan ketidakhadiran dokter, sehingga mengakibatkan pasien harus menunggu dalam waktu yang lama tanpa kepastian.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola Tahun 2025”

Penelitian tersebut bertujuan untuk memetakan bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam membentuk kepuasan pasien. Di samping itu, luaran dari riset ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Pintupadang untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

### **Tujuan Penelitian**

"Tujuan umum penelitian ini ditujukan untuk membuktikan ada tidaknya hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola tahun 2025. "

### **Tujuan Khusus**

Memetakan kondisi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola tahun 2025, Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan BatangAngkolatahun 2025, Menguji hubungan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang Kecamatan Batang Angkola tahun 2025.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Komunikasi Interpersonal**

#### ***Defenisi Komunikasi Interpersonal***

Secara mendasar, komunikasi interpersonal adalah bentuk percakapan antara komunikator dan komunikan yang dipandang paling efektif untuk mengubah perilaku, persepsi, dan tindakan seseorang. Keunggulan ini terletak pada sifatnya yang interaktif dan menghasilkan respons langsung.

Menurut Harahap & Putra (2019), komunikasi interpersonal ialah proses transmisi pesan melibatkan dua individu atau lebih, yang dirancang agar informasi tersebut dapat dicerna dengan mudah, baik secara lisan maupun melalui isyarat nonverbal.

DeVito (2022) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antarindividu yang terjadi dalam lingkup hubungan dengan tingkat kedekatan khusus. Dalam edisi ke-16 karyanya, ia menekankan bahwa komunikasi interpersonal bersifat

transaksional dan sangat dipengaruhi oleh keputusan sadar dari setiap individu pada tiap fase interaksi dalam komunikasi.

Di sisi lain, Berger (2014) memandang komunikasi interpersonal sebagai bentuk interaksi sosial, baik yang dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun lewat perantara media, yang dimanfaatkan seseorang demi memenuhi berbagai tujuan sosial serta instrumental.

Merujuk pada konteks di Indonesia, Mulyana (2022) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal ialah interaksi tatap muka yang bersifat personal, yang ditandai dengan adanya keterbukaan, intensitas hubungan, serta aspek timbal balik. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal ialah bentuk pertukaran pesan yang melibatkan dua individu atau lebih, di mana respon lawan bicara dapat langsung teridentifikasi secara seketika, baik melalui ungkapan kata-kata (Verbal) maupun bahasa isyarat (Non Verbal).

### **Ciri-ciri komunikasi interpersonal**

Purba et al. (2020) memaparkan beberapa ciri utama dari komunikasi interpersonal, antara lain:

- a. Keterbukaan (*Openness*): Adanya kesediaan dari kedua belah pihak untuk saling membuka diri, merespons orang lain, serta memahami pikiran dan perasaan satu sama lain.
- b. Empati (*Empathy*): Kemampuan pengirim pesan untuk menyelami dan merasakan apa yang sedang dialami atau dirasakan oleh orang lain.
- c. Dukungan dan Partisipasi (*Supportiveness*): Adanya tindakan saling menopang dalam aktivitas komunikasi; sebab tanpa aspek pendukung ini, empati sulit untuk bertahan.
- d. Sikap Positif (*Positiveness*): Kecenderungan untuk bersikap baik dengan cara memberikan apresiasi atau penilaian yang positif terhadap penerima pesan
- e. Kesamaan: Menunjukkan adanya kesederajatan posisi antara komunikator dan komunikan. Dalam komunikasi interpersonal, aspek ini menjadi ciri khas krusial demi keberlangsungan dan keberhasilan interaksif.
- f. Arus pesan dua arah: Hubungan timbal balik antara pengirim dan penerima pesan yang saling bertukar informasi. Interaksi langsung yang melibatkan ikatan psikologis serta saling memengaruhi secara kuat ini dikenal sebagai komunikasi tatap muka. .
- g. Responsivitas yang Tinggi: Menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan telah dipahami oleh komunikan, yang dapat diidentifikasi melalui ketergantungan interaktif yang kuat.
- h. Keterlibatan Dua Individu atau lebih: Proses komunikasi antarpribadi ini setidaknya memerlukan partisipasi dari dua orang atau lebih.

- i. Dampak yang disengaja maupun tidak disengaja: Efek yang muncul baik secara terencana maupun spontan, sebagai konsekuensi dari seberapa banyak intensitas informasi yang diserap oleh penerima pesan (Purba et al. , 2020).

### **Indikator komunikasi interpersonal**

Menurut Suranto Aw (2011), terdapat lima indikator yang menentukan efektivitas kualitas komunikasi interpersonal, yang meliputi:

- a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merepresentasikan kesediaan individu untuk menerima masukan serta menyampaikan informasi penting kepada pihak lain secara sukarela. Sikap ini menjadi elemen positif yang krusial dalam komunikasi interpersonal karena mampu menciptakan interaksi yang transparan, adil, dua arah, dan dapat dipahami secara mutual oleh seluruh pihak yang terlibat.

- b. Empati (*Empathy*)

Empati didefinisikan sebagai kemampuan interpersonal untuk memosisikan diri pada situasi orang lain, memahami dinamika masalah yang dihadapi, serta menginternalisasi perasaan dan perspektif mereka. Melalui empati, seseorang dapat mengidentifikasi motivasi, latar belakang pengalaman, emosi, hingga ekspektasi dari mitra komunikasinya.

- c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Efektivitas komunikasi interpersonal juga ditentukan oleh adanya sikap saling mendukung. Hal ini tecermin dari komitmen setiap individu untuk membangun interaksi yang kondusif. Tanggapan yang ideal dalam konteks ini adalah respons yang spontan, lugas, serta bebas dari kecenderungan defensif maupun evasif (menghindar).

- d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif diaktualisasikan melalui serangkaian perilaku konstruktif, seperti memberikan penghormatan kepada orang lain, memelihara prasangka baik, meminimalkan kecurigaan, serta mengakui signifikansi kehadiran orang lain. Sikap ini juga diwujudkan melalui pemberian apresiasi dan komitmen kuat untuk berkolaborasi.

- e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan melibatkan kesadaran dan kerelaan para pihak yang berkomunikasi untuk menempatkan diri pada posisi yang sejajar. Hal ini ditandai dengan ketiadaan perasaan superior (merasa lebih tinggi) maupun inferior (merasa lebih rendah) di antara pelaku komunikasi

## **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan manifestasi dari hasil perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya (Ahmad, 2019; Oliver, 2019; Pohan, 2018). Dalam konteks ini, Oliver (2019) menjelaskan bahwa kepuasan berfungsi sebagai variabel linier dari kesenjangan antara realitas pelayanan dan harapan. Jika kinerja layanan berada di bawah ekspektasi, pasien akan merasa kecewa; jika selaras, mereka akan merasa puas; dan apabila melampaui harapan, pasien akan merasa sangat puas. Lebih lanjut, ekspektasi tersebut tidak muncul secara spontan, melainkan dibentuk oleh akumulasi pengalaman masa lalu, testimoni kerabat, serta informasi dari penyedia layanan.

Oleh karena itu, dalam kerangka pelayanan prima, pencapaian kepuasan pelanggan merupakan orientasi utama yang wajib diupayakan oleh setiap aparatur pelaksana (Ahmad, 2019). Di sektor medis, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator fundamental keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengalaman langsung, pasien dapat mengukur sejauh mana kebutuhan, keinginan, dan nilai-nilai mereka diakomodasi oleh fasilitas kesehatan (Armin et al., 2020).

Selain merefleksikan kualitas layanan, tingkat kepuasan ini memiliki implikasi signifikan terhadap status kesehatan pasien serta kerap dijadikan instrumen evaluasi dalam memformulasi kebijakan perbaikan sistem layanan di fasilitas kesehatan (Nusa, Maramis, & Korompis, 2018).

Berdasarkan sintesis beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respons emosional positif individu terhadap hasil suatu layanan yang berhasil memenuhi atau bahkan melampaui standar harapan dan keinginan mereka.

## **Pentingnya Penilaian Kepuasan Pasien**

Urgensi penilaian kepuasan pasien ini didasarkan pada beberapa determinan utama menurut Iman dan Lena (2017), yaitu:

- a. Kepuasan pasien adalah bagian dari mutu pelayanan

Kepuasan pasien merupakan indikator integral dari kualitas layanan. Orientasi pelayanan kesehatan modern tidak lagi sekadar berpusat pada aspek kuratif (kesembuhan klinis), melainkan juga pada kapabilitas institusi dalam menyelenggarakan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) guna menumbuhkan kepuasan.

- b. Berhubungan dengan pemasaran rumah sakit
  - 1) Kecenderungan pasien untuk memberikan rekomendasi positif secara sukarela kepada jejaring sosial mereka, seperti keluarga, teman, dan kerabat terdekat.
  - 2) Peningkatan retensi pasien, di mana pasien yang puas menunjukkan intensitas kunjungan ulang yang tinggi, baik untuk pemeriksaan pasca-tindakan (kontrol) maupun saat membutuhkan penanganan medis di masa mendatang.
  - 3) Terbentuknya strategi pemasaran organik berupa komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth marketing*), yang berfungsi sebagai media promosi non-biaya yang efektif dalam mengakuisisi pasien baru.
- c. Optimalisasi Prioritas Perbaikan Layanan Berbasis Kebutuhan Pasien

Penilaian kepuasan memfasilitasi manajemen untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan, sehingga penentuan skala prioritas dalam peningkatan mutu dapat diselaraskan secara akurat dengan kebutuhan riil pasien.
- d. Sumber Data Kuantitatif untuk Pengambilan Keputusan Manajerial

Metrik kepuasan pasien menyediakan data kuantitatif yang valid. Jika data tersebut diolah dan dievaluasi secara komprehensif, luaran (*output*) yang dihasilkan dapat diintegrasikan sebagai landasan strategis dalam pengambilan keputusan serta perbaikan tata kelola manajerial rumah sakit.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Menurut Eliza et al. (2022), terdapat tiga faktor utama yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien, antara lain:

- a. Kompetensi

Kompetensi merupakan integrasi dari pengetahuan, keterampilan, dan orientasi sikap yang melekat pada diri seorang untuk melaksanakan tugas secara efektif dan profesional. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan kapabilitas yang tinggi dalam mengimplementasikan pelayanan, maka luaran klinis maupun administratif yang diterima pasien akan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan mereka.
- b. Komunikasi Interpersonal

Dimensi ini menitikberatkan pada proses pertukaran pemahaman yang dinamis antara petugas (misalnya pada unit pendaftaran) dan pasien. Esensi dari komunikasi interpersonal ini terletak pada hubungan timbal balik (*interdependensi*), di mana petugas secara proaktif memberikan asistensi dan pasien bertindak sebagai penerima manfaat layanan tersebut.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai metrik komparatif untuk mengukur sejauh mana performa layanan yang diberikan mampu mengakomodasi ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, kualitas layanan sangat ditentukan oleh responsivitas dan konsistensi institusi dalam menyelaraskan operasional mereka dengan kebutuhan riil pengguna jasa.

**Dimensi kepuasan pasien**

Selanjutnya, penilai mutu pelayanan yang mendasari kepuasan pasien secara operasional diukur melalui lima dimensi mutu utama (Iman & Lena, 2017), yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mencakup aspek-aspek arsitektural dan infrastruktur yang dapat diindra langsung oleh pasien, meliputi ketersediaan fasilitas fisik, modernitas peralatan medis, performa personel, serta media komunikasi visual. Representasi visual dan kecukupan sarana prasarana ini menjadi determinan awal bagi pasien dalam menilai profesionalisme faskes.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merefleksikan kapabilitas institusi dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. Prinsip utama dari dimensi ini adalah kesesuaian antara realitas performa klinis/administratif dengan standar mutu yang diinformasikan kepada publik (misalnya melalui brosur atau maklumat pelayanan).

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan mengevaluasi kesediaan, kesigapan, dan proaktivitas staf dalam membantu serta melayani pasien. Indikator ini mengukur kecepatan waktu tunggu dan kesiapan petugas kesehatan dalam menjalankan prosedur medis maupun non-medis demi memenuhi ekspektasi pasien secara tangkas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mengonstruksikan aspek kredibilitas, kompetensi etik, keramahan, serta kapabilitas staf untuk menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman pada diri pasien. Melalui kepastian jaminan ini, pasien dapat mengakses layanan kesehatan dengan meminimalkan risiko klinis maupun keraguan prosedural.

e. Empati (*Empathy*)

Empati diwujudkan melalui kapasitas staf untuk menginisiasi komunikasi yang humanis, memahami kebutuhan spesifik individu, serta memberikan atensi personal secara tulus. Dimensi ini menitikberatkan pada kemudahan aksesibilitas bagi pasien ketika membutuhkan bantuan, serta kepekaan petugas terhadap kondisi psikologis pengguna jasa.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan studi analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu sebuah desain penelitian yang mengamati variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) secara simultan pada satu titik waktu tertentu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi prevalensi atau dampak dari suatu fenomena (variabel dependen) yang berkaitan dengan faktor risiko atau pemicu tertentu (variabel independen) (Nursalam, 2020). Penelitian ini dilaksanakan di unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pintupadang, yang berlokasi di Jl. Mandailing Km 18, Kelurahan Pintupadang Satu, Kecamatan Batang Angkola, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Adapun lini masa pengumpulan data berlangsung pada bulan Mei - Juli 2025.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pintupadang selama periode Mei - Juli 2025, sebanyak 157 pasien. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui metode *accidental sampling*. Berdasarkan konsep metodologi, *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, dengan catatan individu tersebut memenuhi kriteria inklusi sebagai sumber data (Adiputra et al., 2021). Ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Vincent, sehingga diperoleh jumlah sampel representatif sebanyak 60 pasien.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu: Analisis Univariat: Digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel yang diteliti, yaitu Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien. Analisis Bivariat: Digunakan untuk menguji secara empiris hubungan antara Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang, Kecamatan Batang Angkola. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada tingkat signifikansi  $p < 0,05$ .

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian sekaligus pembahasan mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang pada tahun 2025. Seluruh data yang disajikan bersumber dari 60 responden yang memenuhi kriteria sebagai pasien pada periode penelitian, yang disajikan dengan tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Pasien Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025.

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	26	43,3
Perempuan	34	56,7
<b>Umur</b>		
17 - 25 Tahun	9	15
26 - 35 Tahun	12	20
36 - 45 Tahun	15	25
46 - 55 Tahun	18	30
56 – 65 Tahun	6	10
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	8	13,3
SMP	12	20
SMA	25	41,7
PT	15	25
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	9	15
ASN	8	13,3
Wiraswasta	19	31,7
Petani	24	40

Berdasarkan tabel. 1 diatas Karakteristik Pasien di Rumah sakit Pintupadang berdasarkan Jenis Kelamin, mayoritas merupakan Perempuan 34 responden (56,7%), Laki-laki 26 responden (43,3%). Sedangkan dilihat dari Umur, mayoritas berumur 46–55 tahun 18 responden (30%), umur 36–45 tahun 15 responden (25%), umur 26–35 tahun 12 responden (20%), umur 17–25 tahun 9 responden (15%), dan umur 56–65 tahun 6 responden (10%), dari Pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA 25 responden (41,7%), Lulusan PT 15 responden (25%), dan SD 8 responden (13,3%). Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai Petani 24 responden (40 %), Wiraswasta 19 responden (31,7%), I RT 9 responden (15 %) , dan ASN 8 responden (13,3 %).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025

<b>Indikator</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>Keterbukaan</b>		
Baik	51	85
Kurang	9	15
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Empati</b>		
Baik	49	81,7
Kurang	11	18,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Dukungan</b>		
Baik	57	95
Kurang	3	5
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Sikap Positif</b>		
Baik	47	78,3
Kurang	13	21,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Kesetaraan</b>		
Baik	52	86,7
Kurang	8	13,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2. Distribusi frekuensi dan persentase indikator komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025, dari indikator keterbukaan: Baik 51 responden (85%) dan kurang 9 responden (15 %); indikator Empati: Baik 49 responden (81,7 %) dan kurang 11 responden (18,3%); indikator Dukungan: Baik 57 responden (95%) dan kurang 3 responden (5%); indikator Sikap Positif: Baik 47 responden (78,3%) dan kurang 13 responden (21,7%); serta indikator Kesetaraan: Baik 52 responden (86,7%) dan kurang 8 responden (13,3 %).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025.

<b>Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Baik	58	96,7
Kurang	2	3,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3. Diatas distribusi frekuensi dan Persentase Komunikasi Interpersonal petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025, bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran Mayoritas kategori baik 58 responden (96,7%) dan kurang sebagai minoritas 2 responden (3,3%).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025.

<b>Indikator</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>Bukti fisik</b>		
Puas	<b>49</b>	<b>81,7</b>
Tidak Puas	<b>11</b>	<b>18,3</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Kehandalan</b>		
Puas	<b>56</b>	<b>93,3</b>
Tidak Puas	<b>4</b>	<b>6,7</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Ketanggapan</b>		
Puas	<b>57</b>	<b>95</b>
Tidak Puas	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Jaminan</b>		
Puas	<b>50</b>	<b>83,3</b>
Tidak Puas	<b>10</b>	<b>16,7</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Empati</b>		
Puas	<b>54</b>	<b>90</b>
Tidak Puas	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4. Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025, diperoleh hasil Penelitian untuk Indikator Bukti fisik : Puas 49 responden (81,7%) dan Tidak Puas 11 responden (18,3%); Indikator Kehandalan Puas 56 responden (93,3%) dan Tidak Puas 4 responden (6,7%); Indikator Ketanggapan : Puas 57 responden (95%) dan Tidak Puas 3 responden (5%); Indikator Jaminan : Puas 50 responden (83,3%) dan Tidak Puas 10 responden (16,7%); Indikator Empati : Puas 54 responden (90%) dan Tidak Puas 6 responden (10%).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025.

<b>Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Puas	<b>56</b>	<b>93,3</b>
Tidak Puas	<b>4</b>	<b>6,7</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 5. diatas Distribusi frekuensi dan Persentase Kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025, menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada dalam kategori Puas 56 responden (93,3%) dan Tidak puas 4 responden (6,7%).

**Tabel 6.** Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025.

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	f	%	
Baik	52	87,9	6	12,1	58	100	<b>0,003</b>
Kurang	1	0,5	1	0,5	2	100	

Berdasarkan Tabel 6 diatas Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025, menunjukkan bahwa responden yang menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran menilai Baik dan Puas 52 responden (87,9%), menilai Baik namun Tidak Puas 6 responden (12,1%), Menilai Kurang namun Puas 1 responden (0,5%) serta menilai Kurang dan Tidak Puas 1 responden (0,5 %).

Berdasarkan hasil uji Chi-square, didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang.

## Pembahasan

### *Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Rumah Sakit Pintupadang Tahun 2025*

Berdasarkan data pada Tabel 3, hasil analisis mengenai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pintupadang menunjukkan bahwa mayoritas berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 58 responden (96,7%), sedangkan minoritas responden menilai dalam kategori kurang sebesar 2 orang (3,3%).

Temuan ini relevan dengan studi terdahulu yang dilakukan oleh Nisa et al. (2024) di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat, yang melaporkan bahwa efektivitas komunikasi tenaga pendaftaran berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 91,1%, yang berimplikasi pada tingginya kepuasan pasien (97,8%).

Pola hubungan serupa juga ditunjukkan dalam penelitian Iskandar et al. (2020), di mana dari 29 responden yang menilai komunikasi interpersonal tenaga keperawatan dalam kategori baik, sebagian besar menyatakan puas (57,5%) dan hanya 15% yang merasa kurang puas. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai komunikasi dalam kategori cukup (11 responden), keluhan kurang puas muncul lebih dominan (17,5%) dibandingkan yang menyatakan puas (10%).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Boris et al. (2025), yang mendapati bahwa mayoritas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan masuk dalam

kategori baik, yakni sebanyak 78 responden (81,2%), sementara kategori kurang hanya sebesar 18 responden (18,8%).

Secara umum, persepsi positif pasien terhadap kualitas komunikasi ini didorong oleh kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan dalam menyampaikan informasi secara artikulatif (mudah dipahami), bersikap santun, serta menghormati pasien guna menciptakan kenyamanan berinteraksi. Di samping itu, kompetensi mendengarkan secara aktif, kejelasan dalam memberikan eksplanasi, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, serta akuntabilitas petugas dalam menyampaikan pesan menjadi determinan krusial dalam keberhasilan komunikasi interpersonal di unit pelayanan kesehatan.

### ***Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025***

Berdasarkan hasil penelitian pada pada Tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Rumah Sakit Pintupadang mengekspresikan persepsi positif, di mana sebanyak 56 responden (93,3%) menyatakan puas, sementara minoritas responden sebesar 4 orang (6,7%) menyatakan tidak puas.

Tingginya tingkat kepuasan ini sejalan dengan temuan Solvina et al. (2024), yang melaporkan akumulasi nilai evaluasi kepuasan pasien yang tinggi melalui pemenuhan berbagai indikator mutu, meliputi keandalan (*reliability*) sebesar 96,29%, daya tanggap (*responsiveness*) 94,61%, jaminan (*assurance*) 96,61%, empati (*empathy*) 97,38%, dan bukti fisik (*tangibles*) sebesar 94,06%. Tren kepuasan yang dominan ini juga diperkuat oleh penelitian Wulandari (2022), yang mendapati bahwa sebagian besar responden merasa puas (66,7%) dengan penilaian terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang mayoritas terkategori baik (74,4%).

Di sisi lain, tingkat kepuasan dan komunikasi Interpersonal juga dilaporkan oleh Fanny (2022), di mana performa komunikasi Interpersonal petugas pendaftaran didominasi oleh kategori cukup baik (43,3%) dan baik (40%), yang berimplikasi pada tingkat kepuasan pelayanan yang berpusat pada kategori puas (43,3%) serta cukup puas (47,4%).

Hubungan searah antara aspek komunikasi interpersonal petugas dan kepuasan pasien turut dikonfirmasi oleh Budiarti dan Harmanto (2022). Dalam studinya, tercatat 60% responden menilai komunikasi petugas berada pada kategori cukup baik melalui penerapan komunikasi dua arah, yang linier dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori cukup puas (60%), meskipun masih ditemukan kendala eksternal berupa kebisingan lingkungan.

Lebih lanjut, Putriana dan Mendrofa (2023) menjelaskan bahwa optimalisasi kepuasan terjadi apabila pola komunikasi interpersonal yang diinisiasi oleh petugas pendaftaran berjalan sesuai dengan Prosedur Operasi Standar (SOP).

Interaksi yang interaktif melalui pengajuan pertanyaan yang relevan oleh petugas mampu menumbuhkan rasa diperhatikan pada diri pasien, sehingga menstimulasi rasa puas. Secara teoretis, kepuasan pasien memang memegang peranan sebagai determinan utama keberhasilan suatu institusi kesehatan. Melalui pengalaman empiris selama menerima pelayanan, pasien dapat mengevaluasi sejauh mana kebutuhan, ekspektasi, dan nilai-nilai personal mereka diakomodasi, yang pada akhirnya merefleksikan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Armin et al. , 2020).

### ***Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025***

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 mengenai hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pintupadang tahun 2025, mayoritas responden yang menilai komunikasi petugas "Baik" menyatakan "Puas" yaitu sebanyak 52 orang (87,9%). Sebaliknya, responden yang menilai "Baik" namun "Tidak Puas" berjumlah 6 orang (12,1%). Sementara itu, penilaian komunikasi "Kurang" dengan persepsi "Puas" serta "Kurang" dan "Tidak Puas" masing-masing memiliki proporsi yang sama, yaitu 1 responden (0,5%). Hasil uji *Chi-square* menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Tamara (2021) melalui uji-t yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa, Hasil uji t (7,204) > t-tabel (1,985) dengan nilai  $p=0,000 < 0,05$ .

Sejalan dengan hal tersebut, hasil riset Barza dan Putri (2023), menyatakan bahwa pelayanan dan komunikasi secara bersamaan memiliki pengaruh pada kepuasan pasien dengan nilai korelasi  $R= 0,384$ , hal tersebut yang menunjukkan korelasi yang kuat antara pelayanan, komunikasi dengan kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit Prima Pekanbaru.

Lebih lanjut, Erich Talarima et. al (2025) dari hasil risetnya melalui uji F bahwa komunikasi interpersonal, kualitas layanan, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F hitung sebesar 8. 822 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dengan nilai koefisien  $R^2 = 0,527$  yang menjelaskan variasi kepuasan sebesar 24,6% di pengaruhi ketiga variable tersebut, dan lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepercayaan medis, sistem administrasi, dan pengalaman pasien.

Beberapa Riset diatas, sejalan dengan penelitian Husna et. al (2020) di RSUD Kota Makassar yang menyatakan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS, dengan nilai signifikan  $p = 0,026, < 0,05$ , di mana kelompok perawat dengan komunikasi baik cenderung menghasilkan kepuasan pasien yang lebih tinggi (77,7%) dibandingkan kelompok komunikasi kurang (52,2%).

Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran memegang peranan krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Terdapat hubungan linier positif di mana optimalisasi komunikasi interpersonal berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, yang pada akhirnya menumbuhkan loyalitas untuk memanfaatkan kembali fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, kompetensi komunikasi yang rendah dari petugas pendaftaran berpotensi menurunkan kepuasan pasien secara signifikan, karena pasien cenderung merasa kurang dihargai, mengalami hambatan informasi, serta menerima pelayanan yang tidak impresif.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Penelitian tentang hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola: Mayoritas responden menilai bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berada dalam kategori "Baik", yaitu sebanyak 58 orang (96,7%).

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola: Mayoritas berada dalam kategori "Puas" sebanyak 56 responden (93,3%).

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien, yang dibuktikan dengan perolehan nilai *p-value* sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ).

Hasil Riset ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi bagi Rumah sakit Pintu Padang untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal petugas lini terdepan (*frontliner*), khususnya di bagian pendaftaran, guna menjaga stabilitas kepuasan pasien. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral, Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai referensi akademik serta bahan pengayaan literatur dalam proses pembelajaran di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral, khususnya pada mata kuliah yang mengkaji komunikasi kesehatan (komunikasi Interpersonal) dan manajemen pelayanan publik. Bagi peneliti peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik sejenis, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengeksplorasi variabel independen lain yang

berpotensi memengaruhi kepuasan pasien namun belum teridentifikasi dalam studi ini, seperti kualitas fasilitas, waktu tunggu pelayanan, atau kompetensi teknis petugas.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, K., dkk. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Afwanna, N., Ibrahim, N., & Mardhatillah. (2022). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Kesehatan*. <https://jim.bbg.ac.id/kesehatan/article/view/879>
- Asmawariza, L. (2026). Hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Farmasetis*. <https://journal3.stikeskendal.ac.id/index.php/far/article/view/91>
- Barza, P. S., & Putri, S. (2023). Pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Prima Pekanbaru.
- Boris, J., Gaol, H. L., & Waruwu, R. B. (2025). Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 20(3).
- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2024). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*. <https://ojs.stikessaptabakti.ac.id/jmis/article/view/320>
- Dewi, D. K. S., Jafar, N., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dan kepuasan layanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/18332>
- Dirgantari, A. S., Ansar, Rustandi, & Lestaluhu, S. A. (2024). *Dasar-dasar komunikasi*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, I. N. (2022). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*.
- Hamdiah, D., & Budiyanto, A. (2023). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.
- Harlina, Hadi, I., & Supriyatni, L. D. (2023). Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas. *Jurnal Kesehatan*. <https://journal.uniqhba.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/536>
- Himawan, A., & Faishal, R. M. (2025). *Komunikasi interpersonal untuk profesional teknologi informasi di era 4.0*. Kaizen Media Publishing.
- Husna, A., Kadir, A., & Wahyuni, S. (2020). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Idris, H., & Gayatri, I. (2021). *Monograf penilaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit*. Kampus Unsri Palembang.

- Iskandar, A. M., K. H., & Halim, H. (2020). Komunikasi interpersonal tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. <https://repositori.unibos.ac.id/server/api/core/bitstreams/98fe74e6-a8a6-41e6-a7b5-d63c5acaae80/content>
- Mardiansyah, I., Maulana, R., Ariana, D., et al. (2025). *Komunikasi interpersonal*. Mustika Sri Rosadi.
- Nisa, H., Fitriyani, R. N., Khafidhoh, Z., & Ngalimun. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. <https://yptb.org/index.php/jik/article/view/1207>
- Putriana, A., & Mendrofa, A. M. P. (2023). Gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran pasien terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas Kota Matsum. *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*. <https://journal.yp3a.org/index.php/mukasi/article/view/2110>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2021). Analisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa.
- Wulandari, I. (2022). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di RS Khusus Bedah Hasta Husada. [https://www.researchgate.net/publication/385085418\\_TINGKAT\\_KEPUASAN\\_PASIEN\\_BERDASARKAN\\_KOMUNIKASI\\_INTERPERSONAL\\_PETUGAS\\_PENDAFARAN\\_DI\\_RS\\_KHUSUS\\_BEDAH\\_HASTA\\_HUSADA](https://www.researchgate.net/publication/385085418_TINGKAT_KEPUASAN_PASIEN_BERDASARKAN_KOMUNIKASI_INTERPERSONAL_PETUGAS_PENDAFARAN_DI_RS_KHUSUS_BEDAH_HASTA_HUSADA)
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online*. CV Science Techno. <https://polanka.ac.id/wp-content/uploads/2023/04/Monograf-Tingkat-kepuasan-pasien-pengguna-sistem-pendaftaran-online.pdf>