

## PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA ORIENTASI PASIEN BARU TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Syakila Zaini<sup>1</sup>, Andriani Mei Astuti<sup>2\*</sup>, Ady Irawan<sup>3</sup>, Agus Setyawan<sup>4</sup>

Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta<sup>1,2,3</sup>, RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo<sup>4</sup>

\*Corresponding Author : andriani\_meiastuti@udb.ac.id

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Komunikasi efektif menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, terutama pada tahap orientasi pasien baru. Orientasi ini memiliki peran penting dalam memberikan informasi awal, membangun rasa percaya, dan menciptakan kesan pertama terhadap pelayanan rumah sakit. Pelayanan orientasi yang dilakukan secara komunikatif dan profesional akan menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada peningkatan kepuasan serta loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan komunikasi efektif pada orientasi pasien baru terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Indriati Solo Baru. Penelitian ini menggunakan observasional dengan desain studi kasus pada dua responden pasien baru rawat inap di salah satu bangsal rumah sakit. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara setelah pelaksanaan orientasi pasien baru oleh perawat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi yang jelas, empatik, dan informatif oleh perawat berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kedua responden menyatakan puas terhadap proses orientasi yang dilakukan. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan komunikasi efektif saat orientasi dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien dan keluarga merasa lebih dihargai, dipahami, dan memiliki kepercayaan lebih terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penerapan komunikasi efektif dalam proses orientasi perlu menjadi perhatian utama untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, komunikasi efektif, orientasi pasien baru

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of hospital services. Effective communication is key to creating a positive relationship between healthcare professionals and patients, particularly during new patient orientation.. This orientation serves an important function in providing initial information, building trust, and creating a positive first impression of hospital services. Orientation services that are delivered communicatively and professionally can create a positive experience that impacts patient satisfaction and loyalty. This study aims to determine the effectiveness of implementing effective communication during new patient orientation on patient satisfaction levels at Indriati Hospital Solo Baru. This research is an observational study using a case study design involving two new inpatient respondents in one of the hospital wards. Data were collected through observation and interviews conducted after nurses carried out the orientation process. The findings showed that the application of clear, empathetic, and informative communication by nurses had a positive impact on patient satisfaction. Both respondents stated they were satisfied with the orientation process. This study indicates that there is a positive influence of effective communication during orientation on the level of patient satisfaction. Patients and their families felt more respected, understood, and had greater trust in the services provided. Therefore, the implementation of effective communication in the orientation process should be a priority to support the improvement of nursing service quality.*

**Keywords** : effective communication, new patient orientation, patient satisfaction

### PENDAHULUAN

Dalam era pelayanan kesehatan yang semakin berkembang, kualitas pengalaman pasien menjadi fokus utama dalam meningkatkan standar pelayanan rumah sakit. Komunikasi

merupakan salah satu aspek penting dalam hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam kehidupan manusia adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup menyesuaikan diri dengan lingkungan. Kualitas komunikasi yang baik tidak hanya penting untuk memberikan informasi yang jelas kepada pasien, tetapi juga berperan dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan serta dapat membentuk kesan yang baik dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya untuk mendapatkan kepercayaan yang relevan (Firnanda et al., 2022).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. (Amalina et al., 2021; Shilvira et al., 2023). Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019)

Data Kemenkes RI Tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat (Soumokil et al., 2021). Rata- rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Evisusanti, 2020). Keamanan menjadi prinsip yang paling fundamental dalam memberikan pelayanan keperawatan ,dan merupakan aspek yang paling kritis dalam manajemen kualitas (Simamora, 2018). Keamanan menjadi salah satu kebutuhan pasien yang harus dipenuhi. Rasa aman akan menimbulkan rasa nyaman yang akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi menjadi sarana yang penting dalam penyampaian informasi untuk memberikan bimbingan terhadap keselamatan pasien. Seperti penggunaan komunikasi yang efektif akan menciptakan penyampaian informasi yang baik, sehingga akan menurunkan Kejadian Tak Diharapkan (KTD) karena kesalahan pemberian informasi kepada pasien, keluarga pasien dan tenaga medis lainnya (Tari, 2020).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang terjadi pada pasien yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap meningkatkan ekspetasi mereka. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang memengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya (Solehati et al., 2020). Komunikasi yang tidak efektif antara tim petugas kesehatan tentunya akan berdampak pada keberhasilan pengobatan dan menimbulkan efek samping pada pasien. Hal ini akan mengurangi kepercayaan dan loyalitas pasien yang pada akhirnya menyebabkan penurunan jumlah kunjungan (Moslehpoor et al., 2022). Komunikasi yang efektif adalah elemen kunci dalam menyediakan asuhan keperawatan berkualitas tinggi, dan mengarah pada kepuasan dan kesehatan pasien (Ratna Sari et al., 2021). Komunikasi antara perawat dan

keluarga pasien merupakan aspek penting dari praktik keperawatan. Keterampilan komunikasi yang efektif dari professional kesehatan sangat penting untuk penyediaan perawatan kesehatan yang efektif, dan dapat memiliki hasil positif termasuk penurunan kecemasan, rasa bersalah, rasa sakit, dan gejala penyakit.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien tersebut diperlukan keselarasan langkah yang dinamis antar berbagai klinik dan disiplin ilmu untuk membangun tim pelayanan dengan tatanan dan kultur pendekatan interdisiplin atau interprofessional. Langkah pertama dalam memberantas masalah yang berkaitan dengan komunikasi tim kesehatan (dokter, perawat, dan lain sebagainya) dengan pasien adalah kesadaran dua sisi (perawat dan pasien) akan hambatan komunikasi. Tidak diragukan lagi bahwa membangun hubungan yang efektif tergantung pada pemahaman kedua sisi interaksi (Maame Kissiwa Amoah *et al.*, 2018). Semua aspek perawatan dan keperawatan sangat penting dalam komunikasi dengan pasien, karena pasien menganggap interaksi dengan perawat sebagai kunci perawatan mereka (Fajriyah *et al.*, 2023).

Orientasi pasien baru di rumah sakit merupakan langkah awal yang penting dalam asuhan keperawatan karena berfungsi membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, serta memberikan informasi terkait fasilitas, peraturan, dan layanan yang tersedia. Proses ini berdampak besar pada kesan pertama pasien terhadap rumah sakit, yang mempengaruhi hubungan terapeutik antara pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan. Komunikasi yang efektif dalam orientasi ini meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga tentang perawatan, mengurangi kecemasan, dan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, sekaligus membentuk kesan positif terhadap profesionalisme tenaga kesehatan. 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 dari Mamesah, dkk (2020) menunjukkan Sebanyak 46,7% responden menyatakan bahwa tenaga Kesehatan telah melakukan komunikasi secara efektif, dan 58% puas terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian oleh Fanny, dkk (2022) 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.

Meskipun pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan telah banyak diteliti, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh komunikasi efektif pada orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien, terutama di Rumah Sakit Indriati Solo Baru. Berdasarkan studi pendahuluan, rumah sakit ini telah menerapkan sistem evaluasi kepuasan pasien melalui kuesioner di setiap bangsal, dengan indikator kepuasan di bangsal sebesar  $\geq 80\%$  dan capaian tahun 2024 mencapai 90%. Capaian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun tetap menyisakan ruang evaluasi, khususnya pada aspek komunikasi perawat. Berdasarkan studi pendahuluan dengan melihat ulasan publik di media daring juga mengungkapkan keluhan terkait komunikasi yang kurang optimal, terutama di layanan poliklinik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran komunikasi efektif pada orientasi pasien baru terhadap tingkat kepuasan pasien, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan rancangan studi kasus. Populasi penelitian adalah pasien baru rawat inap di Rumah Sakit Indriati Solo Baru. Sampel berjumlah 2 pasien yang dipilih dengan kriteria: pasien baru rawat inap, keluarga pasien bersedia menjadi

responden, keluarga memiliki risiko jatuh, dan dapat bekerja sama serta berkomunikasi dengan baik. Penelitian dilaksanakan di salah satu bangsal rawat inap Rumah Sakit Indriati Solo Baru pada bulan Januari 2025. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien yang dimodifikasi oleh peneliti, terdiri dari 20 item pertanyaan dengan skala Likert 1–4. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

## HASIL

**Tabel 1. Hasil Setelah Dilakukan Penerapan Komunikasi Efektif**

No	Tanggal	Responden	Kepuasan
1	21/01/2025	Keluarga Tn. R	Puas
2	21/01/2025	Keluarga Ny. P	Puas

Berdasarkan tabel 1, didapatkan hasil setelah dilakukan penerapan komunikasi efektif pada orientasi pasien baru pada kedua responden didapatkan hasil puas pada keluarga Tn. R dan keluarga Ny. P. Hasil kuesioner kepuasan pasien di bangsal Sakura 15 Rumah Sakit Indriati Solo Baru pada tanggal 21 Januari 2025. Pada penelitian ini melibatkan 2 keluarga klien sebagai subjek penelitian sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu keluarga pasien Tn. R dan keluarga pasien Ny. P.

## PEMBAHASAN

Penerapan komunikasi efektif dalam orientasi pasien baru merupakan langkah awal yang penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat, pasien, dan keluarga. Berdasarkan hasil penerapan yang dilakukan terhadap keluarga Tn. R dan keluarga Ny. P di Rumah Sakit Indriati Solo Baru, diperoleh hasil bahwa kedua keluarga menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara efektif dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Komunikasi efektif, khususnya komunikasi terapeutik, merupakan kemampuan penting yang harus dimiliki oleh perawat. Komunikasi terapeutik adalah bentuk komunikasi yang bersifat mendukung dan membangun, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis pasien. Handayani (2019) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik dapat memengaruhi tingkah laku pasien, menciptakan hubungan saling percaya, mencegah terjadinya masalah hukum, memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan, serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan rumah sakit secara keseluruhan. Ketika komunikasi terapeutik dilakukan secara efektif, pasien akan merasa dihargai, dipahami, dan didampingi selama menjalani proses perawatan.

Salah satu indikator keberhasilan komunikasi terapeutik adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat di mana harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi. Penerapan komunikasi efektif dalam orientasi pasien baru terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil wawancara terhadap keluarga Tn. R dan keluarga Ny. P yang merasa dihargai, dipahami, serta memperoleh gambaran yang jelas mengenai proses perawatan yang akan dijalani. Hal ini sejalan dengan pendapat Simanjuntak (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan rasa aman, serta memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Ketika komunikasi terapeutik dilakukan secara optimal sejak awal interaksi perawatan, pasien dan keluarga cenderung lebih siap, lebih percaya pada tenaga kesehatan, dan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan keperawatan.

Kegiatan orientasi pasien baru mencerminkan praktik komunikasi efektif dalam pelayanan keperawatan. Orientasi pasien merupakan proses awal dalam asuhan keperawatan di mana perawat memberikan informasi kepada pasien dan keluarga mengenai ruangan perawatan, peraturan rumah sakit, fasilitas yang tersedia, tenaga kesehatan yang terlibat, serta kegiatan yang akan dilakukan selama perawatan. Penerapan kegiatan orientasi pasien baru terbukti mampu memberikan dampak positif terhadap pasien dan keluarga, karena melalui pemberian informasi mengenai lingkungan ruangan, peraturan rumah sakit, serta tenaga kesehatan yang terlibat, pasien merasa lebih siap dan tidak cemas dalam menjalani perawatan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ragusti (2019), yang menyatakan bahwa program orientasi pasien dapat meningkatkan pemahaman keluarga terhadap kondisi pasien, menurunkan gejala depresi, serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, orientasi pasien baru bukan hanya berperan sebagai tahapan administratif awal, tetapi juga menjadi sarana penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, mengurangi stres, dan adaptasi serta kepuasan selama proses perawatan.

Hasil penelitian Suwito dan Priyantari (2022) juga menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan orientasi sejak awal menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang tidak mendapatkan orientasi. Hal ini disebabkan oleh terbangunnya rasa saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan melalui komunikasi yang efektif dan informasi yang jelas. Rasa percaya tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan keperawatan, dan secara keseluruhan turut meningkatkan kepuasan terhadap layanan rumah sakit. Hasil penerapan menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan oleh perawat saat orientasi pasien baru berdampak positif terhadap peningkatan rasa percaya, kenyamanan, dan kepuasan pasien selama menjalani proses perawatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Irwanti et al. (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan keselamatan pasien sangat bergantung pada individu staf medis, di mana salah satu faktor kuncinya adalah komunikasi yang efektif. Komunikasi dinilai efektif apabila dilakukan secara tepat waktu, jelas, lengkap, akurat, dan mudah dipahami oleh penerima pesan, sehingga mampu meminimalkan kesalahan serta mendukung peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Asumsi peneliti, saat pasien baru mendapatkan penjelasan yang lengkap dan mudah dipahami sejak awal, maka pasien akan merasa lebih tenang dan kooperatif selama perawatan, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan meningkatkan citra rumah sakit.

Dalam penerapan yang dilakukan pada keluarga Tn. R dan keluarga Ny. P, perawat memberikan penjelasan secara sistematis mengenai lingkungan ruang rawat, peraturan rumah sakit, fasilitas yang tersedia, serta memperkenalkan staf yang bertugas. Informasi disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami, disertai dengan sikap empati dan keterbukaan dalam menjawab pertanyaan dari pasien maupun keluarga. Hasilnya, kedua keluarga menyatakan merasa dihargai, dipahami, serta memiliki gambaran yang jelas mengenai proses perawatan yang akan dijalani. Hal ini membuktikan bahwa penerapan komunikasi efektif dalam orientasi pasien baru dapat meningkatkan rasa nyaman, mengurangi kecemasan, dan berkontribusi pada kepuasan pasien. Dengan demikian, penerapan komunikasi efektif dalam orientasi pasien baru terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, menciptakan hubungan saling percaya, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi perawat perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan, supervisi, dan pembiasaan dalam praktik keperawatan sehari-hari, khususnya dalam tahap awal pelayanan kepada pasien baru.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penerapan komunikasi efektif pada orientasi pasien baru terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Indriati Solo Baru.

Hasil penelitian yang dilakukan pada keluarga Tn. R dan keluarga Ny. P menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara jelas, empatik, dan informatif oleh perawat mampu meningkatkan rasa percaya, rasa aman, serta pemahaman keluarga terhadap lingkungan rumah sakit dan proses perawatan yang akan dijalani..

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit INDRIATI Solo Baru yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, kepada dosen pembimbing serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan artikrl ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfanika, N. (2018). Metode penelitian pengajaran bahasa Indonesia. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Amalina, N. R., Latifah, L., & Setiawati, N. (2021). Hubungan tingkat pengetahuan tentang Covid-19 dengan tingkat kecemasan pada ibu hamil saat pandemi Covid-19 di wilayah kerja Puskesmas Purwokerto Selatan [Skripsi]. Universitas Jenderal Soedirman. <http://repository.unsoed.ac.id/>
- Andhita Sari, A. (2017). Komunikasi antarpribadi. Yogyakarta: Deepublish.
- Azwar, S. (2019). Reliabilitas dan validitas (Edisi 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burgess, A., van Diggele, C., Roberts, C., & Mellis, C. (2020). *The effect of SBAR communication on nurse attitude in increasing patient safety in KRMT Wongsonegoro Hospital, Semarang*. *BMC Medical Education*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02285-0>
- Damanik, M. (2019). No title. Jurnal Kesehatan Andalas, 8(4). <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1131>
- Evisusanti, S. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Tiban Baru tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 3, 56–99.
- Fajriyah, N., Wijaya, H., Mamesah, M., & Marga, I. (2023). Strategi meningkatkan komunikasi efektif dan keselamatan pasien dengan SBAR di antara tim kesehatan di rumah sakit: Tinjauan sistematis. *Journal of Health Management Research*, 2(1), 8.
- Fanny, dkk. (2022). Faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat dalam menerapkan model praktik keperawatan profesional terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Marinir. *Malahayati Health Student Journal*, 2(3), 598–610.
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). Hubungan komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien instalasi jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), 82–90. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v10i2.444>
- Handayani, I. T. (2018). Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara. *Jurnal Keperawatan Untan*.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(2), 24–31. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- I. Wayan Sudarta, dkk. (2019). Manajemen keperawatan: Teori & aplikasi praktik keperawatan (Cet. 1). Jakarta: Gosyen Publishing.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Profil kesehatan Indonesia.
- Maame Kissiwaah Amoah, V., Anokye, R., Boakye, D. S., & Gyamfi, N. (2018). *Perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients at Kumasi*

- South Hospital. *Cogent Medicine*, 5(1), 1459341.  
<https://doi.org/10.1080/2331205X.2018.1459341>
- Moslehpoor, M., Shalehah, A., Rahman, F. F., & Lin, K. H. (2022). *The effect of physician communication on inpatient satisfaction*. *Healthcare (Switzerland)*, 10(3).  
<https://doi.org/10.3390/healthcare1003046>
- Mukin, F. A. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pertolongan pertama di Unit Gawat Darurat di RSUD DR. TC. Hillers. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 7(1).
- Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). *Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: A systematic review*. *BMJ Open*, 8(8). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Kirana, L. C., & Shafwan, A. Z. (2023). Analisis kepuasan mustahik terhadap pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(2), 179–192.
- Nur Hidayah. (2020). Manajemen model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dalam peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit.
- Nursalam. (2018). Pelaksanaan standar ketepatan identifikasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Sinar Husni Medan tahun 2018.
- Pohan, I. S. (2021). Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Ratna Sari, D., Kartikasari, D., & Herya Ulfah, N. (2021). *Impact of effective communication on the quality of excellent service and patient satisfaction in the outpatient department*. *KnE Life Sciences*. <https://doi.org/10.18502/cls.v0i0.8883>
- Simamora. (2019). *The influence of training handover based SBAR communication for improving patient safety*. *Indian Journal of Public Health Research & Development*.
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1).
- Solehati, T., Sriati, A., & Kosasih, C. E. (2020). *Intervention to reduce postpartum depression*.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.  
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Tirta, S. D., dkk. (2022). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di RS Khusus Bedah Hasta Husada. *Journal Health Care Media*, 6(1), 51–57.