

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD TANI DAN NELAYAN KABUPATEN BOALEMO

Anisrawati Mohi^{1*}, Rismunandar Katili², Riska Ahmad³

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Bakti Nusantara Gorontalo^{1,2,3}

*Corresponding Author : anisrawatimohi@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi efektif menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan rumah sakit, khususnya dalam menunjang kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif perekam medis dan informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berjumlah 1.600 orang pada bulan Mei 2025, dengan sampel sebanyak 94 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator komunikasi efektif berdasarkan prinsip REACH (Respect, Emphaty, Audible, Clarty, dan Humble) memiliki distribusi kepuasan yang tinggi. Sebanyak 62,8% responden menyatakan sangat puas dan 37,2% puas terhadap penerapan masing-masing prinsip tersebut. Tidak terdapat responden yang merasa kurang puas, tidak puas, atau sangat tidak puas. Uji korelasi Spearman menghasilkan nilai $r = 0,977$ dan $p\text{-value} = 0,000$ pada seluruh variabel, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara komunikasi efektif PMIK dan kepuasan pasien rawat jalan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara komunikasi efektif perekam medis dan informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi PMIK dengan pasien, terutama melalui penguatan prinsip REACH dalam setiap interaksi pelayanan.

Kata kunci : kepuasan pasien, komunikasi efektif, perekam medis, rawat jalan, REACH

ABSTRACT

Effective communication is crucial in hospital services, particularly in supporting patient satisfaction. This study examines the correlation between effective communication between medical records and health information officers and outpatient satisfaction at RSUD Tani dan Nelayan, Boalemo Regency. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The population consisted of all 1,600 outpatients in May 2025, and a sample of 94 respondents was selected using an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, observations, interviews, and documentation, then analyzed using univariate and bivariate tests with the Spearman correlation approach. The results showed that all indicators of effective communication based on the REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble) principles had a high satisfaction distribution. A total of 62.8% of respondents stated they were very satisfied, and 37.2% were satisfied with the implementation of each principle. No respondents indicated that they were somewhat dissatisfied, dissatisfied, or very dissatisfied. The Spearman correlation test yielded an r value of 0.977 and a p -value of 0.000 for all variables, indicating a robust and significant correlation between the effective communication of medical records and health information officers (PMIK) and outpatient satisfaction. This study concluded a very close and statistically significant correlation between effective communication of medical records and health information officers and patient satisfaction. The hospitals are expected to maintain and improve the quality of medical records and health information officers (PMIK) communication with patients, particularly by strengthening the REACH principles in every service interaction.

Keywords : effective communication, patient satisfaction, medical records, REACH, outpatient

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan berbagai macam pelayanan, antara lain pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit, sebagai suatu pelayanan publik memiliki tugas untuk menyelenggarakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak dasar manusia untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai suatu institusi pelayanan Kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit bukan hanya sebatas pelayanan medis, namun Rumah Sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan penunjang yang baik. Salah satu pelayanan penunjang yang penting diperhatikan adalah rekam medis.

Perekam medis dan informasi kesehatan (PMIK) adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku (KMK No. HK.01.07/MENKES/1424/2022, RI, 2022). Perekam medis perlu memahami regulasi RME, konsep perancangan manajemen RME dan literasi IT. Tiga dasar ini minimal perlu dipahami, sehingga kuat dalam aspek hukum. Aspek hukum menjadi salah satu pondasi karena rekam medis elektronik merupakan dokumen hukum yang perlu dijaga keamanannya. Aspek perancangan manajemen RME dan literasi IT perlu dikuasai. Seorang perekam medis harus mampu membuat perencanaan rekam medis elektronik dari mulai menganalisis kebutuhan baik fungsional maupun non fungsional, melakukan desain sistem, pengujian sistem dan operasional sistem.

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

Kepuasan pasien dapat tercapai melalui manajemen dan sistem penilaian yang ditujukan kepada pasien. Ketidakpuasan tidak hanya menyebabkan kehilangan pasien tetapi juga kehilangan nama baik, reputasi, serta image karena kepuasan yang diberikan pihak klinik pasti akan melekat dalam persepsi pasien mengenai mutu pelayanan klinik tersebut. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kesembuhan penyakit pasien secara fisik atau peningkatan derajat kesehatan oleh pasien, akan tetapi juga menyangkut sikap, kenyamanan, lingkungan klinik hingga sarana dan prasarana yang didapatkan selama pasien menjalani rawat inap. Mengenai analisis kepuasan terhadap tingkat pelayanan kesehatan menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berada pada rentan negatif yang artinya tidak puas. Diperlukan peningkatan lanjutan agar mutu pelayanan kesehatan tetap terjamin.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Berdasarkan hasil peneliti di Rumah Sakit Tani dan Nelayan pada tanggal 15 Mei 2025 melalui wawancara dengan petugas rekam medis di pendaftaran

rawat jalan di peroleh informasi bahwa petugas sering menghadapi berbagai tantangan dalam berkomunikasi dengan pasien. Salah satu kendala utama yang di sampaikan adalah perbedaan bahasa dan logat daerah antara petugas dan pasien. Sebagiaian pasien menggunakan bahasa lokal yang tidak di pahami oleh petugas ataupun sebaliknya, sehingga terjadi miskomunikasi dan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi.

Selain itu, petugas juga mengeluhkan sikap pasien yang bervariasi, mulai dari pasien yang kooperatif dan sabar, hingga pasien yang mudah marah dan tidak sabaran ketika harus menunggu pelayanan. Hal ini memperburuk situasi komunikasi, terutama ketika informasi administratif harus disampaikan secara berulang. Petugas juga mengungkapkan bahwa komunikasi dengan pasien lanjut usia (lansia) dan pasien dengan gangguan pendengaran atau gangguan kognitif seperti pasien (dietri) menjadi tantangan tersendiri. Pasien dengan kondisi tersebut sering kali sulit memahami penjelasan petugas, bahkan meskipun informasi telah disampaikan secara perlahan dan berulang. Pernah pula terjadi konflik atau percekcoan antara petugas dan pasien, yang dipicu oleh kesalahpahaman akibat komunikasi yang tidak berjalan dengan baik. Situasi ini tentu berdampak negatif terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien, serta mengganggu suasana kerja petugas.

Jika dikaitkan dengan Prinsip REACH dalam komunikasi efektif, maka beberapa masalah muncul dapat di uraikan sebagai berikut : *Respect* (Menghormati) → Dalam situasi ketika pasien bersikap tidak sabar atau marah, petugas merasa kesulitan mempertahankan sikap profesional dan menghormati pasien sepenuhnya. Sebaliknya, ada pula pasien yang tidak menunjukkan sikap menghormati petugas. *Empahty* (Peduli) → Komunikasi dengan pasien lansia atau pasien berkebutuhan khusus seperti pasien (dientri) membutuhkan empati yang tinggi. Namun karena keterbatasan waktu dan tekanan kerja, terkadang empati tidak dapat disampaikan secara optimal oleh petugas. *Audible* (Dapat di dengar) → Perbedaan bahasa dan kondisi pendengaran pasien menjadi penghambat komunikasi yang tidak dapat terdengar dan dipahami dengan baik oleh kedua belah pihak. *Clarty* (Jelas) → Informasi administrasi yang diampaikan oleh perekam medis dan informasi kesehatan (PMIK) sering kali tidak dipahammi dengan baik oleh pasien karena hambatan bahasa dan keterbatasan pemahaman, terutama pada pasien lansia. Hal ini menunjukkan bahwa pesan belum disampaikan dengan kejelasan yang memadai. *Humble* (Rendah Hati) → Saat menghadapi pasien yang emosional atau bersikap tidak sopan, menjaga sikap rendah hati dan sabar menjadi tantangan bagi petugas. Dalam beberapa kasus, emosi petugas juga ikut terpancing hingga menimbulkan percekcoan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif perekam medis dan informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study yang dilakukan di RSUD Tani dan Nelayan, Kabupaten Boalemo pada Juli 2025. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif perekam medis dan informasi kesehatan (PMIK) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari literatur yang relevan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan pada bulan Mei 2025 sebanyak 1.600 orang, dengan sampel 94 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Pengolahan data meliputi editing, coding, entry data, tabulasi, hingga analisis menggunakan uji univariat untuk melihat distribusi data dan uji bivariat dengan korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antar variabel. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan nilai signifikansi (p-value) untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	n	%
12–18 Tahun	21	22.0
19–48 Tahun	45	31.0
49-60 Tahun	28	20.0
Total	94	100,0%

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden berdasarkan usia, dari 94 responden yang berusia remaja sebanyak 21 orang atau 22%, usia dewasa sebanyak 45 orang atau 48%, usia lansia sebanyak 28 orang atau 30%. Dari hasil tabel di atas diperoleh bahwa mayoritas responden berusia dewasa sebanyak 45 orang atau 48%, sedangkan minoritas responden berusia remaja sebanyak 21 orang atau 22%.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	n	%
Pendidikan Dasar (SD-SMP)	28	30.0
Pendidikan Menengah (SMA-SMK)	50	53.0
Perguruan Tinggi (D3-S3)	16	17.0
Total	100	100,0%

Pada tabel 2, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, dari 94 responden tingkat pendidikan dasar sebanyak 28 orang atau 30%, tingkat pendidikan menengah sebanyak 50 orang atau 53%, tingkat pendidikan tinggi 16 orang atau 17%. Dari hasil tabel di atas diperoleh bahwa mayoritas pendidikan menengah sebanyak 50 orang atau 53%, sedangkan minoritas responden pendidikan tinggi 16

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Prinsip REACH

Prinsip REACH	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total
<i>Respect</i>	0 (0)%	0 (0)%	0 (0)%	35 (37.2%)	59 (62.8%)	94 (100%)
<i>Emphaty</i>	0 (0)%	0 (0)%	0 (0)%	35 (37.2%)	59 (62.8%)	94 (100%)
<i>Audible</i>	0 (0)%	0 (0)%	0 (0)%	35 (37.2%)	59 (62.8%)	94 (100%)
<i>Clarty</i>	0 (0)%	0 (0)%	0 (0)%	35 (37.2%)	59 (62.8%)	94 (100%)
<i>Humble</i>	0 (0)%	0 (0)%	0 (0)%	35 (37.2%)	59 (62.8%)	94 (100%)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa pada kelima prinsip *REACH*, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap sikap hormat petugas perekam medis, dengan persentase 62.8% sangat puas dan 37.2% puas. Rata-rata skor berada pada kategori sangat baik. Tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak puas, tidak puas, maupun kurang puas.

Hasil Bivariat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip (REACH) terhadap Kepuasan Pasien

Prinsip REACH	Kepuasan Pasien (Y)	r (Spearman)	Sig.(2-tailed)	Keterangan
Respect (X1)	Y	0.977	0.000	Hubungan Sangat Kuat, Signifikan
Emphaty (X2)	Y	0.977	0.000	Hubungan Sangat Kuat, Signifikan

Audible (X3)	Y	0.977	0.000	Hubungan Signifikan	Sangat	Kuat,
Clarty (X4)	Y	0.977	0.000	Hubungan Signifikan	Sangat	Kuat,
Humble (X5)	Y	0.977	0.000	Hubungan Signifikan	Sangat	Kuat,
Total REACH (X)	Y	0.977	0.000	Hubungan Signifikan	Sangat	Kuat,

Berdasarkan tabel 4, nilai $r=0.977$ berada pada rentang 0,80-1,000 yang berarti ada hubungan yang sangat kuat pada prinsip REACH dengan $\text{Sig.}=0,000$ menunjukkan hubungan yang signifikan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis univariat, sebagian besar responden berada pada kelompok usia responden yang berusia remaja sebanyak 21 orang atau 22%, usia dewasa sebanyak 45 orang atau 48%, usia lansia sebanyak 28 orang atau 30% dan responden tingkat pendidikan dasar sebanyak 28 orang atau 30%, tingkat pendidikan menengah sebanyak 50 orang atau 53%, tingkat pendidikan tinggi 16 orang atau 17%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di RSTN Boalemo berada pada kelompok usia produktif dan tingkat pendidikan menengah, sehingga diharapkan mampu memahami pentingnya komunikasi yang baik dengan petugas rekam medis. Pada variabel komunikasi efektif dengan prinsip *REACH*, seluruh responden menilai bahwa komunikasi petugas PMIK telah dilaksanakan dengan baik. Sebanyak 59 responden (63%) menyatakan prinsip *REACH* sangat puas, sedangkan 35 responden (37%) menyatakan puas. Tidak ada responden yang menjawab kategori “sangat tidak puas” atau “tidak puas” maupun “kurang puas”. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip komunikasi efektif di RSTN Boalemo sudah konsisten.

Berdasarkan analisis bivariat, Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa semua prinsip komunikasi efektif (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,977$; $p = 0,000$). Nilai korelasi sempurna ini menandakan bahwa semakin baik komunikasi efektif yang diterapkan petugas PMIK, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan. Semua prinsip komunikasi efektif (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sikap menghormati, peduli, dapat didengar, jelas, dan rendah hati dari petugas PMIK mampu menciptakan rasa nyaman bagi pasien, sesuai dengan penelitian Popo et al. (2021) yang menekankan bahwa sikap berdasarkan prinsip *reach* ini sangat menentukan keberhasilan komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, bahwa kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dengan demikian, komunikasi efektif berdasarkan prinsip *REACH* terbukti menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan di RSTN Boalemo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari hasil analisis univariat menunjukkan bahwa penerapan komunikasi efektif oleh petugas PMIK berdasarkan prinsip *REACH* (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) dinilai baik oleh responden. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa prinsip REACH sangat puas (62.8%), sementara sisanya menyatakan puas (37.2%). Tidak ada responden yang menilai komunikasi petugas dilakukan dengan kategori sangat tidak puas, atau tidak puas, maupun kurang puas.

Hal ini membuktikan bahwa komunikasi efektif memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada STIKes Bakti Nusantara Gorontalo atas fasilitas dan kesempatan yang diberikan. Peneliti juga menghargai bimbingan dan masukan dari para pembimbing dan *reviewer* yang sangat membantu dalam meningkatkan kualitas artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Azzahra, S. R., Manalu, S. R., & Santosa, H. P. (2022). Komunikasi Disabilitas: Memahami Hambatan Komunikasi Dan Social Support Pegawai Frontline Tuli Di Lingkungan Kerja Dengar. *Interaksi Online*, 11, 272–284. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/37191%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/download/37191/28318>
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan*, 506–512. <http://ojs.uadb.ac.id/index.php/sikenas/article/download/2104/1660>
- Fitriyani, D., Jakarta, U. N., Wolor, C. W., Jakarta, U. N., & Jakarta, U. N. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Dinda Fitriyani Christian Wiradendi Wolor Marsofiyati kesehatan yang cenderung mahal , sedangkan masyarakat yang berpenghasilan masih mengenai pelayanan rawat jalan kepada 20 pasien Rumah Sakit Umum Daerah Koja . berobat langsung dan merasakan bagaimana pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit. 1(4).
- Hasanah, N. El, Pane, M., Hutajulu, J., Ketaren, O., & Risma, D. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap Di Klinik Pt. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1833–1847. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16068%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/16068/12399>
- Hazni, Hayati, F., & Mutiawati, Y. (2023). Analisis Kegiatan Main Peran Makro Untuk Menstimulasi Percaya Diri Pada Anak Usia 4-5 Tahun Di TK Cinta Ananda Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1), 1–10.
- Ifta Mu'arif Daud, Andi Kurniawaty Naue, dan W. I. S. M. (2023). Implementasi Pmk No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit Di Rsud Toto Kabila. *Journal of Hulonthalo Service Society*, 2(2), 2–7.
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>

- Lakhmudien¹, Rano Indradi S², Ega Nugraha³, I. A. S. (2023). 11185. *The American Mathematical Monthly*, 112(9), 840. <https://doi.org/10.2307/30037614>
- Noviana Desiningrum²⁰²¹. (2013). Kata kunci. *J. Kinabalu*, 11(2), 50–57.
- Nurhayati, E., Medis, P., & Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang, I. (2021). Komunikasi Tenaga Rekam Medis Dan Tenaga Kesehatan. *Medical Records And Health Information*, 2(2), 42–48.
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Purba, C., & Siahaan, C. (2022). Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antar Budaya. *Dialektika: Jurnal Bahasa, Sastra Dan Budaya*, 9(1), 106–117. <https://doi.org/10.33541/dia.v9i1.3835>
- Rumah, I. G. D., & Daerah, S. (2023). No Title. 352–359.
- Salsabila, J., Juliadrianti, M., Luqyana, K., Kadri, H. Al, & Setiawati, M. (2024). Urgensi Komunikasi Efektif Dalam Public Relations. *Jurnal Common*, 7(2), 189–199. <https://doi.org/10.34010/common.v7i2.11492>
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Sari, P. I., Kesehatan, T., & Pasien, K. (2023). Peningkatan Kemampuan Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan Di RSIA Cempaka Az – Zahra. 4(2), 4271–4275.
- Sari, R. S., Tasri, Y. D., & Apriliani, M. (2022). Identifikasi Pengetahuan Dan Pemahaman Profesional Perekam Medis Terhadap Kompetensi Perekam Medis. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2639–2646.
- Setiawan, T., & Putro, F. H. A. (2021). Komunikasi Efektif dalam Membina Keterampilan Berwirausaha di PC Ipnu Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(08), 100–107. <https://www.jurnalintelektiva.com>
- Situmorang, M., Mulyana, M., & Natasha, N. (2025). Komunikasi Efektif Petugas Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit. *JCES | FKIP UMMat*, 8(1), 80. <https://doi.org/10.31764/jces.v8i1.28432>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Suwartono. (n.d.). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian.
- Triana, Y., Ilmi, F., Kusuma, M., & Belantara, M. O. D. S. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 1145–1150.
- Wahyu Cintiya, M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan. 7(1), 25–30