



Ady Fraditha¹

KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr DORIS SYLVANUS KALIMANTAN TENGAH

Abstrak

Komunikasi Kesehatan sangat penting dalam pelayanan Kesehatan, seorang profesional dalam bidang Kesehatan seperti dokter, perawat, bidan, laboran, ahli gizi, apoteker, dan profesi kesehatan lainnya atau yang lazim dikenal sebagai tenaga kesehatan dan juga administrasi rumah sakit dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam melakukan tugas, khususnya pada saat memberikan asuhan kepada pasien. Selain tenaga Kesehatan pasien juga harus mampu berkomunikasi untuk memberikan informasi yang benar tentang kondisi kesehatannya agar proses pemberian asuhan dapat berjalan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi pegawai di Rawat Jalan RSUD dr Doris Sylvanus dalam pelayanan publik bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pasien RSUD dr Doris Sylvanus Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pasien yang sedang atau pernah menjalani perawatan RSUD dr Doris Sylvanus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil wawancara dengan responden sebagian besar pasien merasa komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan maupun petugas administrasi di rawat jalan RSUD dr Doris Sylvanus sangat baik memberikan komunikasi empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Akan tetapi ada indikator yang belum menunjukkan sikap komunikasi yang masih kurang yaitu komunikasi dalam indikator keterbukaan, yaitu kurang terbukanya informasi yang di berikan oleh petugas kesehatan mengenai jam kunjung dokter di poliklinik sehingga pasien masih menunggu lama dan waktu tunggu obat yang lama tidak ada komunikasi antara petugas kesehatan mengenai lama tunggu obat. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi RSUD dr Doris Sylvanus dalam meningkatkan komunikasi dalam pelayanan publik dan pengalaman pasien untuk mencapai standar yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Komunikasi, Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa Positif dan Kesetaraan

Abstract

Health Communication is very important in Health services, a professional in the Health sector such as a doctor, nurse, midwife, laboratory assistant, nutritionist, pharmacist, and other health professions or commonly known as health workers and also hospital administration are required to have good communication skills in carry out tasks, especially when providing care to patients. Apart from health workers, patients must also be able to communicate to provide correct information about their health condition so that the process of providing care can run well. This research aims to examine employee communication in the outpatient care of Dr Doris Sylvanus Hospital in public services, how it impacts patient satisfaction at Dr Doris Sylvanus Hospital. In this research, a qualitative approach was used with descriptive methods. Data was collected through interviews with patients who were or had been undergoing treatment at Dr Doris Sylvanus Regional Hospital. The research results showed that the majority of patients felt that the communication carried out by health workers and administrative officers in the outpatient care at Dr Doris Sylvanus Regional Hospital was very good in providing empathy, support, a sense of positivity and equality. There will be indicators that do not show a good communication attitude, there is still a lack

¹Universitas Muhammadiyah, Palangka Raya
 email: sylvanusdrdoris@gmail.com

of communication in terms of openness indicators, namely there is still a lack of open information regarding doctor visiting hours at the polyclinic so that patients are still waiting for a long time and the waiting time for medicine is long, there is no communication between health workers regarding the waiting time. The results of this research can be valuable input for RSUD Dr Doris Sylvanus in improving communication in public services and patient experience to achieve higher standards

Keywords: Communication, Openness, Empathy, Support, Positive Feeling and Equality

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik dituntut agar memberikan kesejahteraan pada masyarakat dengan penyediaan pelayanan publik yang dibutuhkan. Pewujudan pelayanan publik (public service) yang dibutuhkan masyarakat yaitu pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), sehingga dapat diartikan juga bahwa penerapan good governance mutlak dibutuhkan agar dapat meningkatkan good public service, salah satunya di bidang kesehatan.

Komunikasi Kesehatan bertujuan menghasilkan suatu perubahan perilaku yang lebih baik dari masyarakat dalam hal Kesehatan. Komunikasi Kesehatan sangat penting dalam pelayanan Kesehatan, seorang profesional dalam bidang Kesehatan seperti dokter, perawat, bidan, laboran, ahli gizi, apoteker, dan profesi kesehatan lainnya atau yang lazim dikenal sebagai tenaga kesehatan dan juga administrasi rumah sakit dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam melakukan tugas, khususnya pada saat memberikan asuhan kepada pasien. Selain tenaga Kesehatan pasien juga harus mampu berkomunikasi untuk memberikan informasi yang benar tentang kondisi kesehatannya agar proses pemberian asuhan dapat berjalan dengan baik (Junaedi & Sukmono, 2018).

Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Tingkat pengaruh ini dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kemampuan komunikator, isi pesan, media yang digunakan, penerima pesan (komunikan), dan dampak yang dihasilkan. Dalam konteks pelayanan, kualitas layanan tersebut sangat tergantung pada kualitas komunikator, isipesan, media yang digunakan, penerima pesan (komunikan), dan dampak yang dihasilkan oleh komunikasi tersebut. Faktor komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Oleh karena itu pelayanan publik harus memberikan perhatian serius terhadap faktor komunikasi. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan gangguan atau hambatan dalam aliran informasi pelayanan publik, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Penurunan kualitas pelayanan public akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Ketidakpercayaan ini dapat mengakibatkan penurunan dukungan masyarakat terhadap pemerintah khususnya rumah sakit .

Instalasi Rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Doris Sylvanus Palangkaraya Mempunyai Motto yakni “Bajenta Bajorah” yang artinya memberikan pelayanan dan pertolongan kepada semua orang dengan ramah tamah, tulus hati dan kasih sayang telah lama menjadi pengingat seluruh pihak yang terlibat dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Namun, masih banyaknya didapati pengaduan pasien atau keluarga pasien yang masuk dan diproses oleh tim pengaduan bidang Hukum dan Hubungan Masyarakat dan pengaduan yang paling mendominasi adalah permasalahan Komunikasi, yaitu etika berkomunikasi dan perilaku yang kurang ramah pemberi pelayanan kesehatan (tenaga medis, tenaga kesehatan dan tenaga administrator) kepada pasien di lingkungan RSUD dr. Doris Sylvanus membuat motto rumah sakit menjadi tidak relevan dengan situasi yang ada dan memberikan citra yang kurang baik bagi rumah sakit. Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Komunikasi Pelayanan Publik Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr Doris Sylvanus Kalimantan Tengah.

METODE

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun jenis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan

analisis kualitatif. Menurut Creswell dalam Jamaluddin Ahmad (2015:52) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur- prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif dari mulai tema-tema umum dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Adapun karakteristik penelitian kualitatif dapat di kemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian kualitatif bersifat alamiah (naturalistic), yakni latar langsung sebagai sumber data dan peneliti sebagai instrumen kunci (key instrument).
2. Data penelitian kualitatif bersifat deskriptif yakni, data berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari transkrips wawancara, catatan lapangan, foto, video-tape, dokumen pribadi, dokumen resmi, memo, dan dokumen- dokumen lainnya.
3. Di samping hasil, penelitian kualitatif menekankan proses, yakni proses yang terjadi dan berlangsung pada sumber data (subjek/informan, objek, dan responden) beserta keseluruhan konteks yang melingkupi, di samping data yang dihasilkannya.
4. Analisis data penelitian kualitatif cenderung secara induktif untuk memperoleh abstraksi dari keseluruhan data yang diperoleh.
5. Penelitian kualitatif menggali makna kehidupan berdasarkan perspektif partisipan, yakni berdasarkan proses subyek mengkonstruksi atau menyusun makna berdasarkan proses mendeskripsi makna yang disusun subyek

Tempat dan waktu penelitian yaitu Penelitian ini dilakukan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah Jl. Tambun Bungai No.04, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111. Waktu Penelitian 3 bulan dari bulan Januari sampai dengan Maret 2024 untuk melakukan wawancara di lapangan dan pengumpulan dokumen terkait penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai Komunikasi Administrasi Publik Untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang baik dan mampu memenuhi indikator kualitas pelayanan terhadap pasien. Setelah beberapa waktu peneliti melakukan pengambilan data, selanjutnya akan dibahas beberapa dimensi yang menjadi indikator/dimensi dalam proses komunikasi terhadap pelayanan public, diantaranya : Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa Positif; dan Kesetaraan yaitu hasil penelitian dan pembahasannya :

Keterbukaan (openness) adalah kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Hasil penelitian bahwa pihak RSUD dr Doris Sylvanus sudah system terbuka dalam pendaftaran beorobat baik secara online maupun offline menurut wawancara Bersama pasien bahwa petugas menyambut pasien yang baru datang menanyakan mau berobat ke poliklinik mana dan d bantu proses pendaftaran dan ketika pasien berada pintu depan rawat jalan RSUD dr Doris Sylvanus Kemudian di poliklini di tanyakan untuk mengemukakan keluhan yang dirasakan berhubungan dengan sakitnya.

Dokter mengupayakan agar pasien dapat terbuka dengan semua aktivitas sebelumnya ataupun apa yang dirasakan sebelumnya. Hal tersebut ditunjukkan dokter dengan perkataan : Halo, selamat malam ibu/bapak / apa yang dirasakan / keluhan apa yang dirasakan, tidak enak badan / dokter periksa dulu ya, silahkan berbaring dulu, dll Pada informan pasien menyatakan bahwa tenaga medis (perawat) kurang terbuka menginformasikan kedatangan dokter. Saat ditanyakan jam berapa dokter datang pihak tenaga medis menjawab tunggu saja ya bapak/ibu.

Dari responden lain menarangkan kurang keterbukaan informasi terhadap pasien mengenai kedatangan dokter untuk pemeriksaan tidak ada kepastian jam periksa dokter sehingga pasien merasa lama menunggu. Kemudian dalam wawancara bersama responden ditemukan ketidak tebukaan komunikasi pada petugas Kesehatan di instalasi farmasi. Pasien menyatakan bahwa obat waktu tunggu obat yang lama hamper 3 jam pasien menunggu. Hal yang sama di

alama bapak IL bahwa pada saat pengantaran resep, pasien tidak di berikan informasi berapa lama menunggu obatnya.

Kemudian pada responden lain juga menyatakan bahwa penyampaian kegunaan obat terlalu cepat saya kurang paham cara pemakaian obat tetes mata saya kata pasien Ww

Dari keterangan masing-masing,peneliti dapat menyimpulkan dari aspek dimensi keterbukaan ini dapat dikatakan, sudah mulai di terapkan, namun memang belum sepenuhnya efektif seperti jadwal kunjung dokter yang tidak disampaikan dengan oleh petugas Kesehatan (perawat) dan juga tidak ada tertera di informasi jam dokter praktek di rawat jalan. Mengenai waktu tunggu obat yang lama juga belum di jalankannya Standar Presedur Opresional yang benar berapa lama tunggu obat baik obat kapsul maupun racik.

Empati (empathy) adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain atau proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.

Mengenai hasil penelitian dari wawancara responden pada proses komunikasi pelayanan bahwa tenaga Kesehatan disini sangat baik, saya mengantarkan keluarga saya ke poli spesialis penyakit dalam, karna keadaan pasien sangat lemah dan perlu cepat tindakan maka pihak tenaga kesehatan (perawat) menanyakan keadaan pasien dan mendahulukan pasien yang perlu penanganan cepat.

Kemudian pada responden berikutnya menerangkan bahwa tenaga kesehatan disini sangat baik, ketika berbicara tentang keluhan pasien, tenaga kesehatan mapupun dokter mendengarkan dengan baik dan penuh perhatian. Mereka terfokus sepenuhnya dan menunjukkan sikap empati atas apa yang didengar.

Kemudian dengan responden lain , sikap petugas Kesehatan di sini baik saya yang merasa dokter dapat memberi tahu kelebihan dan kekurangan jenis pengobatan yang tersedia. Bila perlu, berikan saran pengobatan dengan contoh kasus pasien yang berhasil sembuh atau pulih. Hal ini menunjukan rasa kepedulian dan empati antar dokter terhadap pasien memberikan pengobatan yang terbaik.

Dari hasil penelitan ini menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan komunikasi sangat baik rasa empati terhadap pasien cukup baik karna pasien merasakan rasa aman dan rasa percaya dengan pengobatan yang dilakukan oleh dokter.

Dukungan (supportiveness) adalah situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung , hasil wawancara menyatkan bahwa dokter menunjukkan sikap mendukung kepada pasien yang datang, yaitu berupaya memberikan resep obat yang tepat dan memberikan pelayanan cepat kepada pasien terutama yang harus cepat mendapatkan penanganan. Misalnya kepada informan MB yang merupakan pasien lansia, dimana pasien darah tinggi dan demam harus cepat mendapatkan penanganan dokter menangani dengan baik. Hal tersebut juga didukung oleh dari informan LU sebagai anak dari pasien informan MB, dokter memberikan dukungan pemeriksaan cepat dalam pelayanan rawat jalan dan pemberian resep obat sehingga MB bisa cepat mendapatkan obat. kemudian hasil wawancara Bersama pasien peneliti mendapati sesuatu hal yaitu sikap mendukung terkadang tidak ditunjukkan oleh pasien, seperti jika sudah mendapatkan perawatan medis dan sembuh, biasanya dokter memberikan nasihat untuk tidak melakukan hal-hal yang memicu dapat kambuhnya penyakit tersebut. Tapi pasien tidak mentaatinya, malahan melakukan sehingga sakit lagi. Seperti pada pasien RA dalam wawancara bersama keluarga pasien bahwa pantangan yang di sarankan dokter tidak dipatuhi sehingga pasien masih merokok sehingga batuk tidak hilang-hilang malahan ada indikasi sakit TBC.

Pada responden lain yaitu menyatakan bahwa , petugas kesehatan di rawat jalan menjalin komunikasi dengan baik terhadap pasien, perawat memberikan perhatian yang penuh atas keluhan mendengarkan dengan penuh perhatian dan memberikan dukungan untuk kesembuhan pasien. Kemudian dari responden lain menerangkan juga bahwa dukungan dari dokter sangat berarti bagi pasien hal ini dengan dokter menjelaskan penyakit yang di derita pasien secara rinci dan memeberikan dukungan kepada pasien kangker agar mempunyai semangat besar

untuk sembuh dan melawan penyakit. Peneliti menyimpulkan dalam indikator dukungan atau supportiveness yang terjadi Ketika komunikasi antara petugas Kesehatan maupun dokter tejalin cukup baik. Dengan komunikasi yang baik maka pasien akan merasa mendapatkan dukungan, pasien merasa diperhatikan dan pikiran positif akan muncul pada pasien sehingga proses penyembuhan akan cepat tercapai.

Rasa positif (positiveness) adalah perasaan positif terhadap diri sendiri, kemampuan mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan kemampuan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk berinteraksi yang efektif. Dimensi ini pelaksanaan komunikasi yang efektif, hal ini dikarenakan setiap individu yang terlibat wajib memiliki perasaan yang positif dalam dirinya, untuk mendorong suasana yang kondusif hingga efektif dalam penyebaran informasi.

Dalam hasil penelitian mengatakan bahwa Sikap positif yang di berikan oleh tenaga kesehatan sangat dipandangan yang positif hal tersebut bahwa sikap positif dalam komunikasi yaitu terjalin komunikasi yang baik dan mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi menyampaikan keluhan-keluhan, hal ini peneliti dapatkan pada responden mengatakan bahwa petugas kesehatan sangat detail bertanya tentang keluhan pasien sehingga intekasi kedua nya berjalan dengan baik dan tingkat kepercayaan pasien dengan tenaga kesehatan sangat tinggi.

Dokter menanyakan keluhan saya dengan lembut dan baik kemudian menjelaskan apa saja penyebab sakit yang saya derita ujar bapak IK. Petugas Kesehatan (perawat) sangat ramah dan sopan menanyakan kepada pasien mau berobat kedokter siapa dan keluhan pasien apa.

Dari hasil penelitian di atas menyimpulkan indokator ini menunjukkan Sikap positif antara tenaga kesehatan dengan pasien terjalin karna pasien merasa di layani dengan baik.

Kesetaraan (equality), adalah pengakuan kedua belah pihak saling menghargai, perlakuan yang setara, di mana pada situasi yang sama manusia harus diperlakukan dengan sama, dan pada situasi berbeda manusia diperlakukan secara berbeda juga. Dalam hasil penelitian dari risponden menjelaskan bahwa pasien merasakan kesamaan hak dalam berobat. Yaitu dalam wawancara bersama pasien mereka merasa dilayani dengan baik tidak ada membebe-bedakan pasien.

Saya pasien jantung yang rutin berobat d Rumah sakit ini tidak pernah saya melihat perlakuan yang berbeda di berikan oleh dokter maupun perawat dalam pelayanan. Wawancara Bersama bapak K1

Dalam komunikasi antara petugas adminsitasi dengan pasien , tidak terlihat perlakuan yang berbeda kami semua mengantri sesuai nomor antrian yang kami ambil dari petugas adminsitasi dan petugas administrasi berkomunikasi baik dengan pasien .

Sangat senang berobat d rumah sakit ini karna petugas kesehatan semua ramah dan memberikan pelayanan yang baik untuk kami yang lansia. Di berikan antrian prioritas agar tidak menunggu lama.

Bedasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa indikator ini dijalankan pihak RSUD dr Doris Sylvanus dengan baik, kesamaa n hak dalam melakukan pelayanan dan tidak ada pembedaan antara pasien satu dan lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Keterbukaan (openness) walupun sedah dilakukan sistem terbuka dalam pendafran akan tetapi masih kurang nya komunikasi dalam indicator keterbukaan , yaitu masih kurang terbukanya informasi mengenai jam kunjung dokter di poliklinik sehingga pasien masih menunggu lama dan waktu tunggu obat yang lama tidak ada komunikasi antara petugas kesehatan mengenai lama tunggu obatnya.
2. Empati (empathy) menunjukkan komunikasi yang baik karna kemampuan untuk mengidentifikasi, menyimak, dan menghargai perasaan pasien , serta menunjukkan kepedulian dan pengertian terhadap pasien.
3. Dukungan (supportiveness) sikap ini ditunjukkan oleh dokter kepada pasien. Ada pasien yang mendukung tapi ada juga yang kurang mendukung.Sikap mendukung yang ditunjukkan dokter yaitu dengan berupaya memberikan resep obat dan tepat dan memberikan pelayanan

cepat kepada pasien terutama yang harus cepat mendapatkan penanganan. Sikap mendukung pasien juga ditunjukkan harus ditunjukkan sikap mendukung, yaitu tidak mengikuti saran dokter untuk mengikuti pantangan untuk proses penyembuhan hal ini tidak dijalankan oleh pasien sehingga harus berobat dengan sakit yang sama kembali.

4. Rasa positif (positiveness) sikap positif ditunjukkan dokter ketika menghadapi pasien. Baik dengan cara mendengarkan dengan sabar keluhan pasien, serta memberikan motivasi positif agar pasien semangat dan cepat sembuh
5. Kesetaraan (Equality) : Kesetaraan ditunjukkan oleh dokter kepada pasien yang dilayaninya, dengan tidak memandang latar belakang pendidikan, pekerjaan dan ekonomi. Semua pasien dilayani dengan baik sebagai bentuk kemanusiaan tidak membedakan pasien akan tetapi sesuai dengan keadaan mengutamakan pasien lansia maupun disabilitas yang membutuhkan pengobatan cepat.

SARAN

1. Pihak RSUD dr Doris Sylvanus menjalankan Standar Prosedur Operasional (SPO) waktu tunggu obat dan Standar Prosedur Operasional SPO jadwal dokter berada di poliklinik agar pasien tidak bertanya tanya kapan kepastian proses pelayanan dokter dan proses lama tunggu obat.
2. Dokter harus terus meningkatkan kecakapan atau kemampuan berkomunikasi sehingga mampu membuat pasien terbuka, memiliki sikap mendukung, positif dan kesetaraan agar dokter mendapatkan informasi yang diperlukan dan memberikan penanganan yang tepat kepada pasien sehingga pasien bisa sembuh.
3. Petugas kesehatan pada instalasi farmasi agar lebih menjalankan komunikasi yang baik dan menjalankan standar prosedur pelayanan dalam penjelasan pemakaian obat kepada pasien agar tidak terkesan terlalu cepat dan kurang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2006. Metode Penelitian Kualitatif, PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Kedua. PT. Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. 2011. The Interpersonal Communication Book (Fifth Edition). Penerjemah Agus Maulana. 2011. Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima. Tangerang: Karisma Publishing Group
- Djauzi, Samsuridjal, Supartondo. 2004. Komunikasi dan Empati, dalam Hubungan Dokter – Pasien, Jakarta: Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia
- Effendy, Onong Uchjana. (2006). Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek. Edisi Kedua puluh. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Hardjana, A.M. 2003. Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal. Kanisius. Jakarta
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2006). Komunikasi Efektif Dokter-Pasien. Jakarta: KKI
- Komalawati, Veronika, 2002, Peranan Informed Consent Dalam Transaksi Terapeutik. Cipta Aditya Bakti. Bandung
- Kurtz, S., Silverman, J. & Drapper, J. (1998). Pengajaran dan Pembelajaran Keterampilan Komunikasi dalam Kedokteran: Radcliffe Medical Press
- Liliwari A. 1997. Komunikasi antar pribadi : PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Mardona Y. 2005. Hubungan dimensi mutu pelayanan dokter dan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat Inap bedah RS dr. M. Djamil Padang.
- Moleong, Lexy. 2000. Metode Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya; Bandung
- Mulyana Dedy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasution Rahmat. 2014. Komunikasi Efektif Dokter-Pasien. Informasi Komunikasi & Tehnologi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara