

## **Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik**

Atqin Masmumah<sup>1</sup>, Ervi Suminar<sup>2\*</sup>, Diah Jerita Eka Sari<sup>3</sup>  
<sup>1,2\*,3</sup> Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik

Corresponding author\* : [ervi.suminar@umg.ac.id](mailto:ervi.suminar@umg.ac.id)

### **ABSTRAK**

Komunikasi efektif merupakan aspek penting yang berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan khususnya saat perawat sedang melakukan timbang terima pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan yang nantinya akan berkaitan dengan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien.

Desain penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional dengan populasi sebanyak 147 pasien, dan jumlah sampel 107 pasien yaitu dengan menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Chi-Square ( $p < 0,05$ ).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 67 Pasien yang mempersepsikan Komunikasi Efektif Perawat dengan kategori Efektif, hampir seluruhnya merasa puas dengan persentase 91% atau 61 Pasien. Uji Statistik menunjukkan bahwa  $p=0,003$  lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulan : Ada Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik

**Kata Kunci** : Komunikasi Efektif, Kepuasan Pasien

## ***The Relationship between Effective Nurse Communication and Patient Satisfaction in the Medina Room at Muhammadiyah Gresik Hospital***

### **ABSTRACT**

*Effective communication is an important aspect that is closely related to health services, especially when nurses are weighing patients. The application of effective communication in nursing services can be influenced by several factors such as knowledge, length of work and characteristics possessed by the nurses themselves. This effective communication allows the patient to provide corrections if the nurse reaches a wrong conclusion. The purpose of this study was to determine the relationship between effective communication and patient satisfaction.*

*Methods: The design of this study was an analytic study with a cross-sectional approach with a population of 147 patients and a total sample of 107 patients using accidental sampling technique. The instrument in this study used a questionnaire. The analysis in this study used the Chi-Square test ( $p < 0.05$ ).*

*Results: The results of the study showed that of the 67 patients who perceived effective nurse communication in the effective category, almost all of them were satisfied with the percentage of 91% or 61 patients. The statistical test shows that  $p = 0.003$  is less than  $0.05$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted.*

*Conclusion: There is an Effective Communication Relationship with Patient Satisfaction in the Medina Room of Muhammadiyah Gresik Hospital.*

**Keywords:** *Effective Communication, Patient Satisfaction*

## **A. PENDAHULUAN**

Komplain atau keluhan pasien terhadap pelayanan yang diterima dari petugas kesehatan pada saat perawatan di rumah sakit atau institusi kesehatan lain semakin meningkat. Komplain atau keluhan pasien menyangkut banyak hal, salah satunya adalah komunikasi petugas kesehatan dalam hal ini perawat yang dinilai kurang baik atau kurang sesuai sehingga menimbulkan ketidakjelasan atau kesalahpahaman, tidak hanya itu komplain sendiri bisa disebabkan karena adanya kurang nyaman pasien terhadap fasilitas yang ada di pelayanan kesehatan. Tapi komunikasi juga akan bisa membina hubungan saling percaya antara perawat dan klien. Tentu hal ini akan berdampak baik dalam perawatan selama di rumah sakit. Seperti yang diungkapkan (Afnuhazi, 2014) komunikasi adalah suatu bentuk penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang terproses dari komunikator atau pemberi pesan kepada komunikan atau penerima pesan dengan tujuan tertentu.

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalani hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada pasien merupakan komunikasi efektif. Komunikasi efektif merupakan unsur utama dalam sasaran keselamatan pasien dan harus jelas serta dapat dipahami oleh penerima supaya mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (Hadi, 2017). Komunikasi efektif merupakan aspek penting yang berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan khususnya saat perawat sedang melakukan timbang terima pasien. Penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengetahuan, lama bekerja dan karakteristik yang dimiliki oleh perawat sendiri (Pieter, 2017)

Badan pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia sebanyak 3.112 unit pada tahun 2021. Tercatat dalam publikasi termutakhir Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bahwa diperoleh nilai rata - rata mutu pelayanan B (Baik), hal ini sejalan dengan Indeks Kepuasan yang dilakukan oleh Instansi Kesehatan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Gresik yang juga memperoleh nilai B dengan kategori Baik. Dalam

menghadapi persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pelanggannya tetap loyal dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang diberikannya. Salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian penting adalah kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit seperti halnya pada bagian rawat Inap.

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik mencatat kepuasan pasien dan keluarga pada tahun 2021 yaitu pada bulan April sampai bulan Juli 2021 mencapai 99%, Juli 98%, Agustus 99%, September 100%, Oktober 98%, Nopember 99%, Desember 100%. Nilai persentase tersebut sepadan dengan pencapaian memuaskan. Jika dibandingkan dengan Rumah Sakit di Kabupaten Gresik, Capaian Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik tergolong tinggi. Rata - rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik mencapai 76,41%, Rumah Sakit Semen Gresik pada tahun 2020 yang juga mendapatkan apresiasi yang tinggi dari masyarakat dan sekitar perusahaan yakni mencapai 82,13%. Tentu hal ini patut di pertahankan dengan meningkatkan komunikasi yang baik dengan cara meningkatkan pelayanan yang maksimal pada klien.

Penelitian (Irwanti et al., 2022) Hasil analisis data dengan menggunakan korelasi pearson menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan budaya keselamatan pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. Diharapkan setiap staf rumah sakit untuk berkomitmen membangun budaya keselamatan pasien di dalam dirinya, dengan cara memberikan pelatihan keselamatan pasien bagi perawat yang belum pernah mengikuti, dan mengadakan pelatihan secara berkala bagi perawat yang sudah pernah mengikuti pelatihan mengenai keselamatan pasien, meningkatkan motivasi pelaporan kejadian dengan cara pemberian reward terhadap staf yang melaporkan dan mampu menganalisis setiap terjadinya insiden, dan melakukan monitoring dan evaluasi pencapaian setiap dimensi dalam budaya keselamatan pasien dan dapat menjadi bahan masukan dan acuan bagi profesi perawat untuk meningkatkan lebih baik suatu komunikasi yang efektif pada saat proses handover antar shift dalam mencegah terjadinya kesalahan akibat komunikasi.

(Rokhmah & Anggorowati, 2017) Menjelaskan bahwa Komunikasi yang efektif dan kolaborasi perlu diberi penekanan yang kuat di semua program perawatan kesehatan profesional untuk menjamin kepuasan dan keamanan pasien. Komunikasi yang efektif dan kolaborasi perlu diberi penekanan yang kuat di semua program perawatan kesehatan profesional untuk menjamin kepuasan dan keamanan pasien.

Komunikasi organisasi akan lebih efektif apabila saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lain, dan dilakukan dengan bertatap muka langsung. Untuk itu seorang pemimpin harus melakukan komunikasi organisasi dengan bawah-

annya secara baik, sopan, dan lemah lembut, serta menyejukkan. Hal ini bisa diperlihatkan dalam bentuk perhatian yang diberikan kepada bawahan, pimpinan harus terbuka dan jujur. Demikian juga sebaliknya, para karyawan dalam menyampaikan maksudnya, supaya disampaikan dalam suasana yang hangat dan bersahabat, sehingga pimpinan mendapat input-input sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi perkembangan organisasi. Komunikasi dari dokter/perawat kepada keluarga pasien dapat dilakukan dengan mengerti apa yang mereka butuhkan dan tanyakan, menjawab sesuai pertanyaan, memberikan penjelasan singkat dan spesifik, dan selalu berupaya menghibur (Adiwibowo, 2016).

Menurut Penelitian Suwitri (2020) Perilaku caring perawat setelah pemberian perlakuan pelatihan komunikasi efektif di ruang rawat inap RSUD Bali Royal dapat diketahui dari 50 responden sebagian besar adalah baik yaitu sebanyak 40 orang (89,0%). Hal ini menunjukkan perawat yang memberikan caring terhadap pasien yang berarti perawat sudah dapat menunjukkan perhatian, tanggung jawab atas perawatan yang diberikan terhadap pasien, dan juga merawat pasien dilakukan dengan tulus dan ikhlas. Perilaku caring merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan. Berdasarkan Penelitian terdahulu, latar belakang dan permasalahan yang ada, penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

## B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu memilih atau menentukan sampel berdasarkan faktor spontanitas dengan total sampling 147 melalui angket kuisisioner yang dilaksanakan pada bulan Nopember tahun 2022.

## C. HASIL PENELITIAN

Tabel Distribusi Frekuensi responden berdasarkan umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

No	Umur	Frekuensi	Persentase
		107	100%
1	< 20 Tahun	10	9%
2	20 sd 30 Tahun	35	33%
3	31 sd 40 Tahun	46	43%
4	41 sd 50 Tahun	10	9%
5	> 50 Tahun	6	6%
	Jenis Kelamin	107	100%
1	Laki Laki	44	41%
2	Perempuan	63	59%
	Pendidikan	107	100%
1	SD	1	1%
2	SMP	4	4%

No		Frekuensi	Persentase
3	SMA	62	58%
4	Perguruan Tinggi	40	37%
	Pekerjaan	107	100%
1	Swasta	60	56%
2	PNS	5	5%
3	Wiraswasta	24	22%
4	Buruh	3	3%
5	Petani	1	1%
6	Ibu Rumah Tangga	4	4%
7	Lainnya	10	9%

Pada Data tersebut menampilkan distribusi frekuensi responden berdasarkan umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berdasarkan tabel karakteristik pasien berdasarkan umur tersebut, menunjukkan hampir setengah responden (43%) berusia antara 31 sd 40 Tahun yaitu sebanyak 46 responden, berdasarkan Jenis Kelamin sebagian besar (59%) merupakan pasien perempuan yaitu sebanyak 63 pasien, sebagian besar pasien dengan latar Pendidikan SMA mendominasi dengan persentase 58% yaitu dengan jumlah 62 pasien, sedangkan karakteristik berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa sebagian besar merupakan Pekerja swasta dengan jumlah 60 Pasien atau 56%.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 67 Pasien yang mempersepsikan Komunikasi Efektif Perawat dengan kategori Efektif, hampir seluruhnya merasa puas dengan persentase 91% atau 61 Pasien dan sebagian kecil dengan persentase 9% atau 6 Pasien Tidak Puas. kemudian dari 13 Pasien yang mempersepsikan komunikasi Perawat Kurang efektif, sebagian besar atau 7 diantaranya sudah Puas dengan persentase 53%, dan hampir setengahnya atau 6 Pasien dengan persentase 46% Tidak Puas. Kategori berikutnya Tidak efektif menunjukkan bahwa dari 27 Pasien hampir seluruhnya dengan 20 Pasien atau dengan persentase 74% merasa Puas dan hampir setengahnya atau 7 Pasien dengan persentase 26% tidak puas.

Tabel Distribusi Frekuensi analisis tabulasi silang Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

No	Komunikasi Efektif	Kepuasan Pasien				Total	
		Puas		Tidak Puas		Σ	%
		Σ	%	Σ	%		
1	Efektif	61	91%	6	9%	67	100%
2	Kurang Efektif	7	53%	6	46%	13	100%
3	Tidak Efektif	20	74%	7	26%	27	100%

Total	88	82.2%	19	17.8%	107	100%
Hasil Uji <i>Chi-Square</i> $p = 0,003$						
Sumber: Data Primer, 2022						

Dari tersebut menunjukkan hasil uji statistik Chi-Square yang diperoleh angka signifikan atau angka probabilitas 0,003 lebih rendah dari 0,05 atau ( $p < \alpha$ ), artinya  $H_1$  diterima dan sekaligus menunjukkan adanya Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

#### D. PEMBAHASAN

Dari 67 Pasien yang mempersepsikan Komunikasi Efektif perawat kategori Efektif dan memperoleh kepuasan dengan ketegori puas sebesar 61 (91%) dan 6 Pasien (9%) Tidak Puas, kemudian dari 13 Pasien yang mempersepsikan komunikasi Perawat Kurang efektif, 7 diantaranya sudah Puas (53%) dan 6 Pasien (46%) Tidak Puas. Kategori berikutnya Tidak efektif menunjukkan bahwa dari 27 Pasien 20 Pasien (74%) merasa Puas dan 7 Pasien (26%) Tidak Puas. Berdasarkan hasil analisis statistic Chi-Square diperoleh angka signifikan atau angka probabilitas (0,003) jauh lebih rendah standart signifikan dari 0,05 atau ( $p < \alpha$ ). artinya terdapat hubungan antara komunikasi Efektif perawat dengan kepuasan Pasien.

Komunikasi efektif merupakan aspek penting yang berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan khususnya saat perawat sedang melakukan timbang terima pasien. Penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengetahuan, lama bekerja dan karakteristik yang dimiliki oleh perawat sendiri (Pieter, 2017). Perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena seringnya interaksi antara perawat dan pasien selama menjalani masa perawatan. Hasil penelitian ini didukung (Rokhmah, 2017) yang Menjelaskan bahwa Komunikasi yang efektif dan kolaborasi perlu diberi penekanan yang kuat di semua program perawatan kesehatan profesional untuk menjamin kepuasan dan keamanan pasien.

Ketidakpuasan yang digambarkan Pasien juga timbul karena persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menganggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat, sedangkan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional.

Keterampilan Perawat dalam berkomunikasi secara efektif sangatlah penting bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik, mengingat Perawat merupakan Orang

yang berhadapan langsung dengan Penerima jasa yaitu pasien, timbal baliknya adalah pasien akan memberikan penilaian terhadap Perawat yang dihadapinya dengan melakukan feedback berupa penilaian langsung atau dengan menyebarkan Kepuasan atau Ketidakpuasannya kepada masyarakat sekitar.

Perawat harus menyadari bahwa berkomunikasi yang asertif dalam praktek keperawatan profesional sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya selama di rumah sakit, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien. Demi pentingnya menjaga keterampilan dalam Komunikasi secara efektif, maka Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik harus dapat secara terus menerus untuk mengevaluasi dan memperbaiki komunikasi Perawat yang dimiliki dengan melakukan pelatihan secara berkala. Sebagaimana Hasil penelitian (Suwitri, 2020) yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD Bali Royal, sebagian besar perawat mengalami peningkatan perilaku caring setelah intervensi/ perlakuan pelatihan komunikasi efektif yaitu sebanyak 49 orang dan menunjukkan bahwa ada pengaruh pelatihan komunikasi efektif terhadap caring perawat di ruang rawat inap RSUD Bali Royal.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Perawat di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik sebagian besar sudah melakukan komunikasi efektif. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik hampir seluruhnya menunjukkan pasien puas. Ada Hubungan Antara Komunikasi Efektif dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik

### **2. Saran**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk membuka wawasan dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya tentang komunikasi efektif dengan kepuasan pasien rawat inap. Sebagai masukan dan evaluasi dalam peningkatan kualitas asuhan keperawatan, perkembangan IPTEK dan perkembangan profesi keperawatan. Sebagai masukan untuk peningkatan sumber daya manusia yang ada, khususnya para perawat untuk lebih meningkatkan skill dalam berkomunikasi Efektif.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Adiwibowo, B. Satrio. (2016). Pelatihan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Efektif Antara Dokter, Perawat, Pasien, dan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta. *Jurnal Abdimas*, 4(2), 270–274. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/ABD/article/view/2284>
- Afnuhazi, R. (2014). *Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Jiwa*. Gosyen Publishing.
- Anak Agung Ayu Sri Suwitri, Alfiery Leda Kio, I Gede Wirajaya (2020), *Pengaruh*

- Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal, Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*Vol. 11No. 1, Mei 2020(14-21)
- Abd. Nasir, Abdul Muhith, Ideputri (2011), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Mulia Medika, Yogyakarta.
- Burn and Grove, (2014).*Understanding Nursing Research Building and Evidence Based Practice 6th ed*, Philadelphia. WB Saunders Company. E-Book diakses 20 Desember 2022
- Chichi Hafifa Transyah Jerman Ton (2021) *Hubungan penerapan komunikasi terapeutik Perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang*. Vol. 3 No. 1 (2018): Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan
- Desak Putu Yuli Kurniati, 2016 *Modul Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana* 2016
- Dahlan, M. Sopiudin. 2009. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Fany Lairin Djala (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso, Jurnal of Islamic Medicine Volume 5(1) (2021) Halaman 41-47*.
- Fitria, Nita. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : alemba Medika
- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(1), 32–41. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i1.15551>
- Irwan, H. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Edisi 1 Cetakan 2. Yogyakarta : Deepublish.
- Julia T. Wood, 2009, *Communication in Our Lives*, USA: University of North Carolina at Capital Hill, 2009
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Muninjaya, G. A. 2013. *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., 1998 "servicequal: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality"Jurnal of Retailing.
- Purwanto, S. 2007. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Available online at <http://klinis.wordpress.com> (diakses 10 September 2022)
- Pieter, H. (2017). *Dasar Dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Prenada Media
- Pohan, I.S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.



- Rakhmat, J, 2004. *Psikologi Komunikasi*. Cetakan kedua puluh satu. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati, A. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *JHeS (Journal of Health Studies)*, 1(1), 65–71. <https://doi.org/10.31101/jhes.186>
- Sugito, Hadi (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Online)*. Tersedia: <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/> diakses 8 Agustus 2022
- Sareong, Kiky Miranti dkk. 2013. *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin. *Jurnal Ilmu Kesehatan* Vol. 1 No. 1 (2022): Desember 2022
- Widiyawati, W 2018, *Relationship between therapeutic communication and early mobilization among pateients on herniotomy postoperative at Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*, Proceedings of 3th International symposium of public health 2018, Universitas Airlangga Surabaya