

Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien: Studi terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Muthiah Khairiyah
Rizma Adlia Syakurah
Novrikasari Novrikasari
Yuanita Windusari
Nur Alam Fajar

Universitas Sriwijaya
Universitas Sriwijaya
Universitas Sriwijaya
Universitas Sriwijaya
Universitas Sriwijaya

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien sangatlah penting dalam melakukan promosi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh komunikasi interpersonal dokter dan pasien terhadap kepuasan pasien dengan pendekatan keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Penelitian ini menggunakan metode systematic review dengan menggunakan artikel jurnal yang penerbitannya kurang dari 10 tahun dan tersedia di database online Google Scholar. Hasilnya didapatkan adanya hubungan antara komunikasi yang diberikan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya upaya K3RS sebagai pencegahan, peningkatan mutu kualitas rumah sakit, pengobatan, serta pemulihan. Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan K3RS karena pasien dan pendamping pasien yang dijaga kesehatan dan keselamatannya selama di rumah sakit akan merasa nyaman, dan percaya terhadap rumah sakit ataupun tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien juga mempengaruhi mutu layanan kesehatan.

Pendahuluan

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan tindakan yang dilakukan oleh pekerja untuk memberikan motivasi dan kesadaran dalam memastikan perlindungan terhadap keselamatan dan kesehatan selama menjalankan pekerjaan, yang dapat menimbulkan ancaman terhadap individu dan lingkungan kerja (Yuwono, 2015; Arianingrum, 2022; Salomon, 2022). Keselamatan kerja mencakup aspek-aspek terkait seperti landasan tempat kerja, mesin, kondisi lingkungan kerja, penyakit akibat kerja, dan langkah-langkah pencegahan kecelakaan (Yuwono, 2015). K3 memiliki tujuan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pekerja dan pihak lain, sambil memberikan kepuasan kepada pasien yang menghasilkan peningkatan kualitas layanan kesehatan kerja (Yuwono, 2015; Arianingrum, 2022; Salomon, 2022).

Proses penyampaian informasi yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan dan mengelola kesehatan didefinisikan sebagai komunikasi kesehatan (Sufa, 2018). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kemampuan berkomunikasi antarmanusia, khususnya antara dokter dan pasien, menjadi elemen kritis dan menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Effendi, 2019; Afrashtehfar, 2020; Tanveer, 2018). Komunikasi, sebagai bagian integral dari interaksi antarmanusia, merupakan proses transaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien (Purba & Anggorowati, 2018; Nur & Santoso, 2018; Anwar & Rosa, 2019), serta dianggap sebagai elemen dasar dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi kesehatan memegang peran kunci dalam pencegahan dan pengobatan di bidang kesehatan, membantu menyampaikan pengetahuan medis, memfasilitasi kemampuan diagnosa, dan mendukung

keterampilan pemeriksaan klinis (Howick, et al. 2018; Gunawan & Hendra, 2019). Keberhasilan penyelesaian masalah kesehatan pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi antara dokter dan pasien (Gunawan & Hendra, 2019; Tarigan & Stevani, 2021).

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien memiliki peran yang sangat vital dalam upaya promosi kesehatan, penentuan diagnosis yang akurat, dan perumusan rencana perawatan yang dapat menghasilkan keberhasilan dalam proses perawatan dan pengobatan (Howick, et al. 2018; Gunawan & Hendra, 2019; Awinda, 2020). Di samping informasi yang disampaikan oleh dokter kepada pasien terkait edukasi mengenai penyakit, tindakan, dan perawatan pasca-tindakan, penting juga terjalin komunikasi yang efektif dari pasien kepada dokter (Riyadi, 2020; Howick, 2018; Wijayanti, 2021). Pasien diharapkan dapat menyampaikan dengan jelas riwayat penyakit, keluhan, serta kondisi kesehatan secara umum dan khusus yang dirasakan (Riyadi, 2020; Howick, 2018). Komunikasi dua arah ini menjadi kunci untuk mencapai kejelasan dan ketepatan terkait diagnosis penyakit serta perawatan atau pengobatan yang akan diberikan kepada pasien (Riyadi, 2020).

Komunikasi interpersonal yang efektif antara dokter dan pasien memiliki potensi untuk meningkatkan kondisi kesehatan pasien dan mengurangi risiko malapraktik (Howick, et al. 2018; Gunawan & Hendra, 2019). Komunikasi yang kurang baik dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan kegagalan medis dan dampak negatif pada kondisi pasien (Afrashtehfar, et al., 2020; Akbar, 2020; Dahlan, 2022). Komunikasi yang tidak efektif juga dapat menjadi penyebab kesalahpahaman antara dokter dan pasien, seperti adanya keluhan dari pasien terkait dugaan pelanggaran disiplin atau malapraktik, meskipun dokter telah menjalankan semua tindakan sesuai dengan standar layanan, kode etik profesi, dan prosedur operasional yang berlaku (Sufa, 2018)."

Sebagai hasilnya, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi unsur kritis yang harus dibangun dengan baik antara dokter dan pasien untuk mencegah terjadinya kesalahan informasi atau penafsiran yang salah, yang dapat mengakibatkan kesalahan dalam praktek medis dan berkontribusi pada ketidakpuasan pasien. Tujuan dari artikel penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dampak komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien terhadap kepuasan pasien, dengan menggunakan perspektif keselamatan dan kesehatan kerja (K3).

Pembahasan

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, ide, perasaan, atau pandangan antara dua individu atau lebih. Dalam situasi ini, interaksi komunikasi terjadi secara langsung antara pihak-pihak yang terlibat, baik melalui komunikasi langsung seperti tatap muka atau melalui saluran komunikasi seperti telepon atau panggilan video.

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien dianggap sebagai kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menjadi faktor penentu utama tingkat kepuasan pasien (Effendi, 2019; Afrashtehfar, 2020; Tanveer, 2018). Penelitian oleh Siti, Zulpahiyana, dan Indrayana (2015) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Studi tersebut menyatakan bahwa semakin baik interaksi komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Demikian pula, edukasi dan konsultasi antara dokter dan pasien juga memiliki dampak signifikan. Semakin baik penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien dan rencana perawatan yang akan dilakukan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Widiasari, 2019; Siti, 2015).

Kualitas Layanan Kesehatan

Kualitas perawatan kesehatan mengacu pada sejauh mana sistem perawatan kesehatan atau layanan kesehatan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan dan standar. Kualitas ini melibatkan berbagai aspek termasuk keselamatan pasien, efektivitas perawatan, kepuasan pasien, aksesibilitas, efisiensi, dan keadilan dalam pemberian layanan. Penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien juga mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan menjadi peran penting dalam memberikan pelayanan yang menjadi penilaian bagi pasien terhadap pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk kesembuhan pasien sehingga hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang diberikan komunikasi terapeutik selama pengobatan atau perawatan.

Kualitas suatu pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan, pelayanan yang berkualitas memberikan suatu pengalaman bagi pelanggan yang selanjutnya bertujuan untuk mengundang mereka datang kembali pada kunjungan berikutnya. Sebuah pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas harus dapat memberikan informasi yang sangat jelas mengenai sebuah pelayanan baik itu apa, siapa, kapan, dimana maupun bagaimana pelayanan kesehatan tersebut akan dilaksanakan atau saat dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting di tingkat puskesmas dan juga rumah sakit.

Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasiennya adalah pemberian pelayanan kesehatan terutama dalam komunikasi yaitu informasi yang dapat diberikan oleh pihak yang memberikan pelayanan dan juga berbagai keluhan yang datang dari pasien dapat dengan cepat diterima oleh pemberi pelayanan yang menjadikan petugas kesehatan dan staf rumah sakit lainnya sebagai faktor utama dalam memberikan bantuan atas keluhan yang dialami pasien. Contohnya dapat dilihat dari tombol yang disediakan di ruang rawat inap pasien, tidak hanya itu ada juga penyediaan ruang informasi yang akan dibutuhkan untuk penggunaan layanan di sebuah rumah sakit, seperti untuk keluarga pasien atau orang yang datang dan ingin menjenguk pasien di rumah sakit, petunjuk arah kamar, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penelitian Suryani (2005) ketidakpuasan yang didapat bagi pasien disebabkan oleh sikap dan perilaku yang diberikan oleh petugas kesehatan atau staf rumah sakit. Hal-hal yang membuat pasien merasa tidak puas adalah lamanya waktu mengantri atau memanggil, sikap petugas, perilaku petugas, lingkungan yang nyaman dan aman, kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi yang diberikan oleh petugas kepada pasien, hal inilah yang membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Pasien tidak merasa puas dan mencari pelayanan kesehatan lain karena merasa tidak memenuhi dan tidak membuat pasien merasa nyaman.

K3 di Rumah Sakit dan Kesehatan Lingkungan

K3 adalah suatu bidang atau disiplin ilmu yang menitikberatkan pada upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan dan keselamatan pekerja di lingkungan kerja. Tujuan utama dari K3 adalah untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja, mengurangi risiko terpaparnya bahan berbahaya, dan memastikan kondisi kerja yang aman dan sehat.

Kemampuan komunikasi sangat dibutuhkan oleh dokter karena semua tindakan medis termasuk diagnosis, rencana perawatan, prosedur perawatan, dan edukasi setelah perawatan harus disampaikan kepada pasien dengan benar tanpa menimbulkan salah tafsir atau kecelakaan (Setyawan, 2017). Komunikasi dalam penerapan keselamatan dan kesehatan kerja harus dilakukan dengan baik, sehingga dapat menjamin terlaksananya manajemen K3 (Arianingrum, 2022; Salomon, 2022). Komunikasi yang buruk seperti kurangnya kemampuan komunikasi dan kurangnya pelatihan komunikasi dapat mempengaruhi dokter dalam kecelakaan kerja (Setyawan, 2017).

Sasaran keselamatan yang ditujukan untuk pasien merupakan salah satu dari sekian banyak

standar nilai yang ditetapkan dalam akreditasi rumah sakit dan masuk dalam kriteria dalam penilaian utama, oleh karena itu standar yang ditetapkan sangat menentukan kelulusan dari penilaian akreditasi pada suatu rumah sakit. Komitmen manajemen terhadap suatu sasaran keselamatan pasien harus dibuktikan dengan kebijakan dari pimpinannya, pedoman tertulis dalam bentuk standar produksi dan juga pemenuhan dimana semua sarana dan prasarana yang dapat mendukung semua pelaksanaan sasaran keselamatan yang berhubungan dengan pasien. Seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan di suatu negara maju maupun berkembang, maka akan terjadi peningkatan usia harapan hidup bagi penduduk negara tersebut. Hal ini berarti populasi usia lanjut juga akan meningkat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode tinjauan sistematis dengan menggunakan artikel jurnal yang diterbitkan dalam waktu kurang dari 10 tahun dan tersedia di database online Google Scholar. Artikel jurnal dicari dengan menggunakan kata kunci "komunikasi interpersonal", "dokter", "pasien", dan "kepuasan pasien". Data yang terkumpul kemudian diolah, dianalisis, dan digabungkan dengan tujuan untuk mendapatkan pembahasan mengenai komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien terhadap kepuasan pasien. Literatur yang dipilih sesuai dengan fokus topik dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil temuan dari sumber literatur disajikan dalam tabel berikut:

Penulis	Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Tanveer, Fahad et al., (2018)	2018	Impact of Doctor's Interpersonal Communication Skill on Patient's Satisfaction Level	Cross-sectional	Terdapat korelasi yang signifikan secara statistik namun lemah antara keterampilan komunikasi dokter dan tingkat kepuasan pasien
Caresya, Galdhisia Devita et al., (2016)	2016	The Influence of Interpersonal Communication of Dentist-Patient Satisfaction Rate in the Dental Poly of Health Center in Jember	Cross-sectional	Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas Jember.
Effendi, Ridwan (2019)	2019	The Effects of Doctors' Interpersonal Communication on Low-Income Inpatients' Satisfaction Level	Kuantitatif, studi korelasi	Komunikasi interpersonal dokter memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Terdapat pengaruh yang signifikan dari sub variabel empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dokter terhadap kepuasan pasien.
Riyadi, Muhammad Hafidz (2020)	2020	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin	Cross-sectional	Terdapat pengaruh secara parsial komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr. Anshari Saleh Banjarmasin. Terdapat pengaruh

				antara komunikasi interpersonal dokter-pasien dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr. Anshari Saleh Banjarmasin.
Hidayatullah, Muhammad Syarif et al.,	2020	Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso	Cross-sectional	Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

Table 1. *Studi Penelitian*

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien telah menjadi subjek penelitian yang luas dan hasilnya menunjukkan bahwa memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pasien (Tanveer, 2018; Caresya, 2016; Effendi, 2019; Riyadi, 2020). Kualitas komunikasi yang baik antara dokter dan pasien terbukti dapat memberikan kepuasan bagi pasien, sejalan dengan temuan penelitian oleh Effendi (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dokter memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien. Selain komunikasi, faktor lain seperti sikap dokter yang positif, dukungan, empati, keterbukaan, dan kesetaraan juga dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti yang diungkapkan dalam penelitian ini.

Penelitian oleh Tanveer et al. (2018) juga menegaskan adanya hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi dokter dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menyoroti bahwa perilaku positif dokter dalam berkomunikasi dapat memengaruhi kepuasan pasien, sementara perilaku yang negatif dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan keterampilan esensial yang harus dimiliki oleh dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2020), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh besar, mencapai 65,80%, antara komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien serta kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr. Anshari Saleh Banjarmasin. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian ini yang menegaskan bahwa setiap peningkatan dalam variabel komunikasi dan kualitas pelayanan—dengan kata lain, peningkatan dalam komunikasi interpersonal dokter dan pasien serta peningkatan dalam kualitas pelayanan—secara simultan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal dokter dan pasien menurun dan kualitas pelayanan kesehatan menurun, kepuasan pasien juga mengalami penurunan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dan kualitas pelayanan kesehatan yang baik memiliki peran penting dalam memastikan kepuasan pasien, yang pada gilirannya memotivasi pasien untuk kembali untuk perawatan atau pengobatan, menghasilkan loyalitas pasien yang berkelanjutan.

Lebih jauh, di lingkungan rumah sakit, tidak hanya kenyamanan pasien yang harus diperhatikan, tetapi juga Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) untuk melindungi dan menjamin pasien, pendamping pasien, dan lingkungan di rumah sakit, guna mencegah penularan penyakit dari pasien lain dan meminimalkan kecelakaan kerja di rumah sakit. K3RS mencakup aspek-aspek seperti tenaga kerja, lingkungan kerja, pasien, metode atau cara kerja, dan alat kerja. Upaya K3RS dilakukan sebagai tindakan pencegahan, untuk meningkatkan mutu kualitas rumah sakit, pelayanan pengobatan, dan proses pemulihan. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan K3RS, karena pasien dan pendamping pasien yang merasa dijaga kesehatan dan keselamatannya selama berada di rumah sakit akan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap rumah sakit atau tenaga kesehatan di dalamnya.

Komunikasi terapeutik yang dimiliki oleh tenaga kesehatan bukan hanya membantu dalam membangun hubungan kepercayaan, tetapi juga dapat mencegah timbulnya masalah di rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Komunikasi merupakan sarana kerja sama antara tenaga kesehatan dengan pasien atau keluarga pasien untuk mencapai tujuan bersama. Tenaga kesehatan harus memiliki pengetahuan tentang manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di rumah sakit guna meminimalkan terjadinya kecelakaan kerja atau penyakit yang dapat muncul akibat pekerjaan. Komunikasi terapeutik yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan keperawatan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga sebagai upaya keselamatan dan kesehatan kerja di rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat kepada pasien dapat membangun kepercayaan pasien terhadap perawat, baik dari segi lingkungan, kenyamanan, keamanan, kesembuhan, maupun aspek-aspek kesehatan lainnya.

Dalam konteks ini, penting bagi dokter atau rumah sakit untuk meningkatkan pengetahuan tenaga kerjanya mengenai kesehatan lingkungan dan K3 guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga harus menetapkan standar komunikasi terapeutik yang dilakukan dalam pelaksanaan asuhan keperawatan sebagai wujud kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat, pasien dan keluarga pasien akan merasa lebih tenang, dan melalui komunikasi terapeutik ini, perawat telah melaksanakan tindakan K3RS bagi pasiennya.

Institusi pelayanan kesehatan harus dapat memberikan keselamatan bagi pasien, pekerja, dan orang lain yang berada di lingkungan sekitar pelayanan kesehatan (Arianingrum, 2022). Sistem pelayanan kesehatan dalam mengurangi dan menghilangkan potensi bahaya yang ada akibat kecelakaan kerja, memerlukan manajemen K3 (Arianingrum, 2022; Salomon, 2022). Prosedur K3 diperlukan dalam suatu sistem pelayanan kesehatan agar dapat digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaan semua tindakan medis, sehingga dokter dan pekerja dapat menjamin bahwa semua tindakan dilakukan dengan benar (Arianingrum, 2022; Salomon, 2022; Yuwono, 2015).

Kesimpulan

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien harus terjalin dengan baik karena semua tindakan medis perlu dikomunikasikan kepada pasien dan pasien juga diharapkan memiliki sikap keterbukaan dan kepercayaan kepada dokter dan penyedia layanan kesehatan selama tindakan pengobatan. Komunikasi yang buruk akan menimbulkan kesalahpahaman antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, yang dapat berakibat pada kegagalan tindakan medis dan berdampak buruk pada kondisi pasien. Sikap positif dari pasien dan dokter yang komunikatif dapat mengurangi risiko kesalahan atau malpraktek, sehingga tercapai kepuasan pasien.

REFERENSI

Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. 2020. 'Patient satisfaction in medicine and dentistry', *International Journal of Dentistry*, vol. 2020, no. 10, pp. 1-10

Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. 2020. 'Assessment of patient satisfaction level to dental health service in Indonesia', *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, vol. 20, pp. 1-8

Anwar H dan Rosa EM. 2019. 'Meningkatkan Komunikasi dan Kolaborasi dengan Interprofessional Education (IPE): Literature Review', *Journal Keperawatan Muhammadiyah Edisi Khusus*, pp.91-101

Arianingrum TAK, Suwondo, Setyaningsih Y. 2022. 'Analisis Penerapan Budaya Keselamatan Kerja dalam Pencegahan Kejadian Tertusuk Jarum', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 11, no. 2, pp. 177-185

Astari DQ, Noviantani A, Simanjuntak R. 2020. 'Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan



Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo', *Journal of Hospital Accreditation*, vol. 3, no. 1, pp. 34-38

Cahyono AD. 2020. 'Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Pamenang*, vol. 2, no. 2, pp. 1-6

Caresya GD, Meilawaty Z, Hadnyanawati H. 2016. 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember', *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, vol. 3, no.3, pp. 547-554

Dahlan M, Widjanarko B, Jati SP. 2023. 'The relationship between bpjs patient satisfaction level and service quality in hospitals', *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, vol. 10 no. 1, pp. 6-10.

Effendi R, Sukmayadi V, Pandjaitan IR. 2019. 'The Effects of Doctors' Interpersonal Communication on Low-Income Inpatients' Satisfaction Level', *Journal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, vol. 35, no. 1, pp. 57-70

Howick J, Moscrop A, Mebius A, Fanshawe TR, Lewith G, Bishop FL, Mistiaen P, Roberts NW, Dieninyte E, Hu XY, Aveyard P, Onakpoya IJ. 2018. 'Effects of Empathic and Positive Communication in Healthcare Consultations: A systematic Review and Meta-analysis. *Journal of Royal Society of Medicine*, vol. 111, no. 7, pp. 240-252

Moore R. 2022. 'Maximizing Student Clinical Communication Skills in Dental Education- A Narrative Review', *Dentistry Journal*, vol. 10, no. 57, pp. 1-15

Nayda AS, Heinemann S, Nolte C, Fischer T, Himmel W. 2014. 'Psychometric Properties of the Calgary Cambridge Guides to Assess Communication Skills of Undergraduate Medical Students', *International Journal of Medical Education*, vol. 2014, no. 5, pp. 212-218

Nur HA, Santoso A. 2018. 'Komunikasi Interprofesional dalam Peningkatan Keselamatan Pasien: Systematic Review', *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, vol. 1, no.1, pp. 28-34

Purba YV dan Anggorowati. 2017. 'Komunikasi Interpersonal sebagai Upaya Pengembangan Kolaborasi Interprofesi di Rumah Sakit: Systematic Review', *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, vol. 1, no. 1, pp. 35-40

Riyadi MH. 2020. 'Pengaruh komunikasi interpersonal dokter-pasien dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik rsud dr. h. moch. Ansari saleh Banjarmasin', *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, vol. 7, no. 1, pp. 55-71

Saleh, G., Hendra, M.D. 2019, 'Pengaruh Komunikasi Dokter terhadap Kesembuhan Pasien Rawat Jalan', *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol 8, no.1, Jun., pp 12-17

Salomon GA, Larang A. 2022. 'Hubungan antara Komunikasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan Tindakan Pencegahan Covid-19 pada Pegawai Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado Tahun 2020', *Trinitas Health Science Journal*, vol. 1, no.1, pp. 1-6

Sankarapandian V, Rehman SMF, David KV, Christopher P, Pricilla RA, Ganesh A. 2014. 'Sensitizing Undergraduate Medical Students to Consultation Skill: A Pilot Study', *The National Medical Journal of India*, vol. 27, no. 5, pp. 276-279

Satiti, N.L.U., Anam C, 2017, 'Subjektivitas Orang Tua Pasien dalam Komunikasi Interpersonal antara Dokter Anak dengan Orang Tua Pasien' *Jurnal Komunikator*, pp 105-122



Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. 2019. 'Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Kesehatan Perintis*, vol. 6, no. 2, pp. 116-126

Setyawan FEB. 2017. 'Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien', *MAGNA MEDIKA: Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 51-57

Shiraly R, Mahdaviazad H, Pakdin A. 2021. 'Doctor-patient Communication Skills: A Survey on Knowledge and Practice of Iranian Family Physicians', *BMC Family Practice*, vol. 22, no.130, pp. 1-7

Sommer J, Lanier C, Perron NJ, Nendaz M, Clavet D, Audetat MC. 2016. 'A Teaching Skills Assessment Tool Inspired by the Calgary-Cambridge Model and The Patient-Centered Approach', *Patient Education and Counseling*, vol. 99, no. 2016, pp. 600-609

Sufa SA, Widiarti DS. 2018. 'Malapraktik dalam Tindak Tutur Kesehatan: Kajian Perspektif Komunikasi antara Dokter dengan Pasien', *Jurnal Riset Komunikasi*, vol. 1, no.1, pp. 14-21

Tangdilambi N, Badwi A, Alim A. 2019. 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, vol. 5, no. 2, pp. 165-181

Tanveer F, Shahid S, Hafeez MM. 2018. 'Impact of Doctor's Interpersonal Communication Skill on Patient's Satisfaction Level', *Isra Medical Journal*, vol.10, no.5, pp. 306-309

Tarigan KE, Stevani M. 2021. 'The Interpersonal Communication Strategy between Doctors and Patients', *The British Journal of Nursing Studies*, vol. 1, no. 1, pp. 1-7

Wardhani AI, Soedarsono DK, Esfandari DA. 2016. 'Interpersonal communication effectiveness of doctor-patient communication activity in free consultation prof. dr. r. soeharso orthopaedic hospital Surakarta', *E-proceeding of management*, vol. 3, no. 2, pp. 2177-2186

Widiasari, Handiyani H, Novieastari E. 2019. 'Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit', *Journal Keperawatan Indonesia*, vol. 22, no. 1, pp. 43-52

Yuwono R, Yuamita F. 2015. 'Analisa Faktor K3 dan Ergonomi terhadap Fasilitas Pusat Kesehatan Universitas untuk Mengukur Kepuasan Pasien', *JITI*, vol. 14, no.1, pp. 1-12