

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DOKTER-PASIEAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA BITUNG

Meldi Makahiking *, Franckie R.R Maramis *, Adisti A Rumayar*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan pasien ataupun keluarga pasien untuk memberikan informasi yang jelas sehingga adanya kesepahaman dan persepsi yang sama antara kedua belah pihak. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung. Metode Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan Cross sectional Study. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Bitung dan waktu pelaksanaannya dilakukan pada bulan Desember - Januari 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dirawat di RSUD Bitung. Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Taro Yamane dan mendapatkan hasil 98,79 dibulatkan menjadi 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data yang digunakan berupa analisis univariat dan analisis bivariat. Pengolahan data yang digunakan uji Chi Squart, untuk tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil Penelitian menunjukkan Ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,011$ ($p \text{ value} < 0,05$) nilai OR = 2.842, dan ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) nilai OR = 4.444.

Kata Kunci: Komunikasi verbal, nonverbal, kepuasan pasien

ABSTRACT

The importance of communication in health services carried out by health workers with patients or families of patient to provide clear information so that there is the same understanding and perception commonly between two parties. The purpose of this research is to determine the relationship between verbal and non verbal communication, doctors patients with inpatient satisfaction at Bitung City Hospital. The research method used is analytic survey research with cross sectional study approach. This research was conducted in the Bitung City Hospital, the implementation was carried out on December – January 2020. The population in this research was all inpatient treated at Bitung District Hospital. The sample size in this research was calculated using Taro Yamane formula and got the results 98.79 rounded up to 100 respondents, that fulfill the researc inclusion. The Primary data was gained from the questionnaire that have quality validity and reability. Analysis of the data used in the from of univariate analysis and bivariate analysis. Processing data used test Chi Square, to a significance level of 95% ($\alpha = 0,05$). The results of the study show There is relationship between verbal communication with patient satisfaction with the value of $p = 0.011$ ($p \text{ value} < 0,05$) value of OR = 2.842, and there is relationship between nonverbal communication with patient satisfaction with a value of $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) value of OR 4.444.

Keywords: Verbal communication, nonverbal, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain, jadi dalam penegertian ini yang terlibat

dalam komunikasi adalah manusia (Harahap dan Putra, 2019).

Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien sangat penting dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal untuk menciptakan hubungan yang erat antar

individu sehingga dapat memberi dampak puas kepada pasien saat mendapatkan pelayanan kesehatan (Konsil Kedokteran Indonesia, 2006).

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal atau pesan verbal yaitu semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih, sehingga dapat diketahui bahwa komunikasi verbal adalah komunikasi dalam bentuk kata atau tulisan sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan ekspresi wajah, gerakan tubuh dan sikap tubuh (Nursalam, 2011).

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Justisiani (2014) mengatakan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal berlangsung secara bersamaan, komunikasi nonverbal menjadi pelengkap atau komplemen dari bahasa verbal. Komunikasi verbal dan nonverbal merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dimana kedua bahasa tersebut bekerja bersama-sama untuk menciptakan suatu makna.

Dalam standar Kompetensi Dokter Indonesia yang dihasilkan dari Konsil Kedokteran Indonesia (2012) komunikasi yang efektif dokter terbagi atas berkomunikasi dengan pasien dan keluarga, berkomunikasi dengan mitra kerja, dan berkomunikasi dengan masyarakat.

Komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien sangat penting untuk dilakukan karena hal ini merupakan pondasi

pertama dalam area kompetensi dokter Indonesia.

Dalam tulisannya Herqutanto (2009) menyimpulkan menjadi faktor utama mengapa pasien lebih memilih berobat keluar negeri adalah komunikasi dokter pasien (KDP) yang sangat baik. Di Singapura pasien bisa berkonsultasi dengan dokter hingga satu jam dan dokter disana juga mencantumkan nomor telepon seluler atau nomor hotline pada kartu namanya sehingga lebih mudah untuk di hubungi oleh setiap pasien, tak heran apabila jumlah pasien indonesia yang berobat keluar negeri terus meningkat, dalam sebuah data di singapura dikatakan bahwa terdapat 300.000 pasien internasional dalam setiap tahunnya yang datang berobat dan enam puluh persen dari dua perlimnya adalah pasien indonesia.

Penelitian yang dilakukan di RSUP Prof. DR. R.D. Kandou Manado mengenai hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan tingkat kepuasan pasien (Tucunan & Korompis, 2009).

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel komunikasi verbal dokter pasien memiliki hubungan yang signifikan, hal ini ditandai dengan dokter sering menyebutkan nama pasien saat berbicara yang memberi arti bahwa dokter mengenal pasien yang akan diperiksa dan membuat pasien merasa

diperhatikan dengan mengingat nama pasien tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Napirah dkk (2016) dan Mundakir (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Anutapura Palu.

Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamahit dkk (2016) tentang hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel komunikasi nonverbal dokter pasien memiliki hubungan yang signifikan, hal ini ditandai dengan dokter tersenyum kepada pasien saat berbicara dan dokter tetap tersenyum saat melakukan pemeriksaan, dokter melihat wajah pasien saat melakukan pemeriksaan, dokter sering tersenyum kepada pasien ketika berjalan melewati pasien.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulur dkk (2019) tentang hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pandoh dkk (2018) tentang hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien di Siloam Hospitals Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien.

Pada saat melakukan pengambilan data awal peneliti berbincang dengan pasien dan di dapati ada pasien yang mengeluh tentang keterlambatan kedatangan dokter dan terlalu terburu-buru dokter dalam melakukan pemeriksaan sehingga pasien tidak dapat melakukan komunikasi yang efektif dan kurangnya penjelasan yang diberikan dokter terhadap kondisi pasien.

Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal komunikasi antara dokter dan pasien yang ada di RSUD Kota Bitung, Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Kota Bitung untuk melihat seberapa jauh hubungan komunikasi antara dokter dan pasien baik komunikasi yang dilakukan secara verbal maupun nonverbal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Bitung yang pelaksanaannya dilakukan pada bulan Desember-Januari 2020.

Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung pada saat melakukan penelitian. Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Taro Yamane diperoleh sampel 98,79 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Consecutive Sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi pada saat melakukan penelitian.

Hipotesis penelitian ini yaitu di uji menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik melalui analisis *chi square*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik responden terdiri dari umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, jaminan kesehatan, ruang perawatan, komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan, kepuasan pasien. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

Umur	n
< 45	38
≥ 45	62
Jumlah	100

Berdasarkan data pada tabel 1, menunjukkan bahwa distribusi umur responden yaitu 38 responden berumur < 45 tahun, dan 62 responden berumur ≥ 45 tahun.

Tabel 2. Distribusi pendidikan terakhir Responden

Pendidikan	n
SD	14
SMP	12
SMA	58
Diploma/D3	10
Sarjana/S1	6
Jumlah	100

Berdasarkan pada tabel 2, menunjukkan bahwa distribusi pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 58 responden dan yang paling sedikit yaitu Sarjana/S1 sebanyak 6 responden.

Tabel 3. Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	n
Tidak Bekerja	1
Pegawai Swasta	15
PNS	10
IRT	43
Pensiunan	1
Petani	9
Lainnya	21
Jumlah	100

Tabel 3, menunjukkan bahwa distribusi pekerjaan responden yang paling banyak yaitu IRT sebanyak 43 responden dan yang paling sedikit yaitu 1 tidak bekerja dan 1 responden pensiunan.

Tabel 4. Distribusi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n
Laki-laki	39
Perempuan	61
Jumlah	100

Berdasarkan pada tabel 4, menunjukkan bahwa distribusi jenis kelamin responden yang paling banyak yaitu 61 responden

berjenis kelamin perempuan dan 39 responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 5. Distribusi Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan	n
BPJS	85
Asuransi Swasta	15
Jumlah	100

Berdasarkan pada tabel 5, menunjukkan bahwa distribusi jaminan kesehatan responden paling banyak menggunakan BPJS yaitu 81 responden dan paling sedikit yaitu pasien yang menggunakan Asuransi Swasta yaitu 15 responden.

Tabel 6. Distribusi Ruang Perawatan Responden

Ruang Perawatan	n (%)
Almond	19
Sakura	18
Anggret	24
Mawar	13
Gardenia	26
Jumlah	100

Berdasarkan pada tabel 6, menunjukkan bahwa distribusi ruang perawatan responden paling banyak yaitu Gardenia dan paling sedikit yaitu Mawar sebanyak 13 responden.

Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Komunikasi Verbal Dokter Pasien

Komunikasi Verbal	n
Baik	55
Kurang Baik	45
Jumlah	100

Berdasarkan data pada tabel 7, menunjukkan bahwa sebanyak 55

responden menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah baik dan sebanyak 45 responden menyatakan komunikasi verbal dokter pasien kurang baik.

Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan Komunikasi Nonverbal Dokter Pasien

Komunikasi Nonverbal	n
Baik	58
Kurang Baik	42
Jumlah	100

Berdasarkan data pada tabel 8, menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah baik dan sebanyak 42 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien kurang baik.

Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n
Pasien Puas	54
Pasien Kurang Puas	46
Jumlah	100

Berdasarkan data pada table 9, menunjukkan bahwa sebanyak 54 responden puas dengan komunikasi dokter pasien dan sebanyak 46 responden kurang puas dengan komunikasi dokter pasien.

Analisis Bivariat

Hubungan antara Komunikasi Verbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien

Tabel. 10. Hubungan antara Komunikasi Verbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Verbal	Kepuasan Pasien				Total	OR (95% CI)	ρ value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	N	%			
Baik	36	66,7	19	41,3	55	55.0	0,011
Kurang Baik	18	33,3	27	58,7	45	45.0	
Total	54	100	46	100	100	100	

Berdasarkan data pada tabel 10, hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,011$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung. Hasil analisis ini juga didapatkan nilai OR = 2.842 dengan artian bahwa responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah baik memiliki peluang 2.842 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap di RSUD Kota Bitung dibandingkan dengan responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter pasien adalah kurang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mundakir (2016) yang menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi verbal sangat dipengaruhi oleh kecepatan berbicara, dimana responden akan mudah memahami makna pesan yang disampaikan dengan komunikator menyampaikan pesan dengan jelas.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Chandra dkk (2018) menyatakan bahwa

pendekatan yang penuh kesabaran dengan keterampilan komunikasi yang lebih efektif akan meningkatkan kepuasan pasien, hal ini terkait dengan kepatuhan yang lebih baik terhadap perawatan untuk mendapatkan hasil perawatan yang lebih baik.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rezaei dan Askari (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan komunikasi lisan dan kepuasan pasien, semakin banyak informasi yang diberikan oleh dokter maka akan semakin besar kepuasan pasien

Bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamahit dkk (2016) tentang hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan nilai p value yang didapatkan 0,662 ($\rho \leq 0,05$).

Tabel 11. Hubungan antara Komunikasi Nonverbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Nonverbal	Kepuasan Pasien				Total	OR (95%CI)	ρ value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	N	%	N	%	
Baik	40	74,1	18	39,1	55	55.0	4.444
Kurang Baik	14	25,9	28	60,9	45	45.0	(1,9- 10,43)
Total	54	100	46	100	100	100	0,000

Berdasarkan data pada tabel 11, hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung. Hasil analisis ini juga didapatkan nilai OR = 4.444 dengan artian bahwa responden yang menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah baik memiliki peluang 4.444 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap di RSUD Kota Bitung dibandingkan dengan responden yang menyatakan komunikasi nonverbal dokter pasien adalah kurang baik.

Pendapat dari Kusunawati (2016) yang menyatakan bahwa komunikasi nonverbal merupakan hal yang penting dikarenakan banyak komunikasi verbal menjadi tidak efisien hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam waktu bersamaan

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulur dkk (2019) tentang hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III

Manado menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien dengan nilai p value yang didapatkan 0,000 ($p \leq 0,05$) Hal ini disebabkan karena dokter tetap tersenyum saat melakukan pemeriksaan, dokter melihat wajah pasien saat melakukan pemeriksaan.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Biglu dkk (2017) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kemampuan komunikasi para dokter yaitu mengenai waktu yang tepat untuk mengunjungi pasien, menjelaskan diagnosis, prosedur pengobatan, keterampilan perawatan dokter, tata karma yang ramah dan pemeriksaan yang saksama terhadap pasien oleh dokter.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pandoh dkk (2018) tentang hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien di Siloam Hospitals Manado menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien dengan nilai p value yang didapatkan 0,131 dengan nilai $\alpha = 0,05$ hal ini terlihat dari responden yang menjawab bahwa dokter tidak pernah menyentuh bahu pasien sebagai rasa

persaudaraan untuk mempengaruhi kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung, dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan antara komunikasi verbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung.
2. Ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bitung.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut

1. Bagi Dokter

Diharapkan dokter lebih sering untuk memperkenalkan diri kepada pasien agar dapat dikenal oleh pasien, bercanda dengan pasien disela-sela pembicaraan untuk mendorong proses penyembuhan pasien, mengucapkan kata-kata rohani kepada pasien untuk membuat pasien bersemangat dalam menghadapi penyakit dan membuat pengharapan akan kesembuhan semakin meningkat, ramah dengan pasien serta meningkatkan lama waktu berkomunikasi dengan pasien.

2. Bagi RSUD Kota Bitung

Diharapkan pihak RSUD Kota Bitung untuk lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan petugas kesehatan dalam hal ini dokter dan tenaga kesehatan lainnya untuk lebih memprioritaskan dan meningkatkan kemampuan berkomunikasi lebih baik agar mendorong terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Bitung

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat, menjadi sumber informasi dan bahan kajian untuk menambah wawasan dan pengembangan penelitian terkait dengan hubungan komunikasi dokter pasien terhadap kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya diharap mengkaji komunikasi dokter pasien tidak hanya dari persepsi pasien rawat inap tetapi juga untuk pasien rawat jalan apakah terdapat perbedaan komunikasi antara pasien rawat inap dan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Biglu M. Nateq, F. Ghojzadeh M. Asgharzadeh. 2017. *Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction*, (online)10.5455/msm.2017.29.192-195. (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5644191/> diakses 4 Juli 2019)
- Chandra S. Mohammadnezhad M, Ward P. 2018. *Trust and Communication in a*

- Doctor Patient Relationship: A Literature Review*. (online), Vol. 3 (3):36. (<http://healthcarecommunications.imedpb.com/trustandcommunicationinadocorpatientrelationship-aliterature-review.pdf>, diakses 4 Juli 2019)
- Harahap, R, dan Putra, F. 2019. *Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Herqutanto.2009. *Wahai Dokter Indonesia, Berkomunikasilah*. Maj Kedokt Indon, (online), Vol:59, No. 2, (indonesia.digitaljournalis.org, diakses 9 Mei 2016)
- Justisiani. 2014. *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal pada Pelayanan Rumag Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjhanrie Samarinda*. *eJournal Ilmu Komunikasi*, (online), Vol 2, No.3:193-206(<http://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id>, diakses 13 Mei 2018)
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2006). *Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Jakarta: KKI.
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2012). *Standar kompetensi Dokter Indonesia*. Jakarta: KKI.
- Mamahit, Tucunan, dan Kolibu. 2016. *Hubungan antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Mundakir. 2016. *Komunikasi Pelayanan Kesehatan Yogyakarta*: Indonesia Pustaka
- Napirah, Herwanto, Windasari. 2016. *Hubungan Komunikasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu* (online). *Jurnal Preventif*, Vol; 7. No.2 (Jurnal.untad.ac.id, diakses 4 september 2018)
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Pandoh, E, M, Tucunan, A, dan Rumayar, A. 2018. *Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Siloam Hospitals Manado*. Vol 7, No 4 (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/issue/view/2194> diakses 4 juli 2018).
- Rezaei. F dan Askari H. A. 2014. *Checking the relationship between physicians' communication skills and outpatients' satisfaction in the clinics of Isfahan Al-Zahra(S) Hospital in 2011*. *University of Medical Sciences, Isfahan, Iran: Journal of Education and Health Promotion* (online) Vol 3 (http://www.jehp.net/temp/JEDuHealthPromot311057492828_204848.pdf, diakses 9 Oktober 2019)
- Tucunan, A., dan Korompis G. 2009. *Hubungan antara Komunikasi Dokter-Pasien dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP PROF. DR. R.D. Kandou Manado*. Unsrat Repository, (Online), Media Kesehatan, 3 (2). Pp. 19-28. ISSN 0216-8197 (<http://tepo.unsrat.ac.id/id/eprint/177>, diakses 5 Juli 2018).
- Wulur, R, P, Tucunan, A, dan Maramis, F, R, R. 2019. *Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado*. Vol. 8, No. 6. (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/25704/25357>/diakses oktober 2019).