

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DOKTER PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI SILOAM HOSPITALS MANADO

Eireine M. Pandoh*, Ardiansa A.T. Tucunan*, Adisti A. Rumayar*.

*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah satu upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi yang baik antara dokter-pasien sangat penting dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal untuk menciptakan hubungan yang erat antar individu sehingga dapat memberikan dampak puas kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado. Penelitian menggunakan jenis penelitian survey analitik dengan rancangan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado. Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling sehingga diperoleh 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Analisis hubungan tiap variabel menggunakan uji statistik chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% nilai $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan, ada hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,06$ (p value $< 0,05$) nilai OR = 4.261, serta tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,131$ (p value $\geq 0,05$). Kesimpulannya ada hubungan antara komunikasi verbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado.

Kata kunci: komunikasi verbal, nonverbal, kepuasan pasien.

ABSTRAK

Communication is one of the individual's efforts to maintain and maintain individuals to continue to interact with others. Good communication between doctors and patients is very important to do both verbally and nonverbally to create close relationships between individuals so that they can have a satisfied impact on the patient. The purpose of this study is to determine the relationship between doctor's verbal and nonverbal communication of patients with inpatient satisfaction at Siloam Hospitals Manado. The study used a type of analytic survey research with a cross sectional study design. The population in this study is all inpatients at Siloam Hospitals Manado. The sample size in this study used purposive sampling to obtain 100 respondents who met the research inclusion criteria. Primary data is obtained through a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Analysis of the relationship of each variable using statistical chi-square test with a 95% confidence level $\alpha = 0.05$. The results showed that there was a relationship between physician-patient communication and patient satisfaction with a value of $p = 0.06$ (p value < 0.05) OR value = 4.261, and there was no relationship between doctor-patient nonverbal communication and patient satisfaction with p value = 0.131 (p value ≥ 0.05). In conclusion there is a relationship between verbal communication between doctor-patient and patient satisfaction and there is no relationship between doctor-patient nonverbal communication and inpatient satisfaction at Siloam Hospitals Manado.

Keywords: verbal communication, nonverbal, patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Komunikasi yang baik antar dokter-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.

Hubungan yang efektif antar dokter-pasien memiliki tujuan utama untuk memberikan

informasi atau penjelasan kepada pasien mengenai keadaan kesehatannya, sehingga dokter akan mencari alternatif pemecah masalah tersebut berdasarkan Konsil Kedokteran Indonesia (2006).

Hasil penelitian (Justisiani, 2014), menyatakan, kedua proses komunikasi tersebut baik secara verbal dan nonverbal berlangsung secara bersama-sama, di mana komunikasi nonverbal menjadi komplemen atau pelengkap dari bahasa verbal.

Komunikasi merupakan salah satu upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap berinteraksi dengan orang lain, juga merupakan suatu proses yang melibatkan perilaku dan interaksi antar individu dalam berhubungan dengan yang lain (Mundakir, 2016).

Komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien sangat penting untuk dilakukan karena hal ini merupakan pondasi pertama dalam area kompetensi dokter Indonesia yang tertuang 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.

Kajian tentang komunikasi dokter-pasien masih menunjukkan ketidakpuasan pada pasien, bahkan ketika dokter tersebut merasa dirinya sudah cukup bagus dalam komunikasi dengan pasien. Pihak yang tidak puas, terutama pasien yang merasa dokter tidak mendengarkannya. Dokter kerap menganggap kemampuan komunikasinya bagus menurut (Ganiem, 2016).

Berbagai masalah komunikasi dokter-pasien, diperkuat dengan fakta terkait pengaduan masalah malpraktik dari kesalahan komunikasi dokter di Indonesia. Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) menerima 50% pengaduan selama tahun 2006 sampai tahun 2017, mengenai masalah komunikasi dokter. Banyak masyarakat Indonesia yang berobat ke negeri Singapura, setiap tahunnya masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri mencapai 300.000 pasien. Setiap rumah sakit kedatangan 150-190 pasien asing yang 20% adalah masyarakat Indonesia (Kompas, 2014).

Penelitian mengenai hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof. DR. R.D.Kandou Manado, menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter-pasien dengan tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini juga menyimpulkan untuk memprioritaskan dan meningkatkan kemampuan berkomunikasi dokter dengan pasien untuk meminimalisir tuntutan medis atau keluhan yang diajukan pasien dan keluarga (Tucunan & Korompis, 2009).

Kunjungan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado terus meningkat dari periode tahun 2012 sampai pada tahun 2017, yaitu dari 3.502 pasien pada tahun 2012 menjadi 8.752 pasien pada tahun 2017, termasuk dengan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Siloam Hospitals Manado harus lebih ditingkatkan dalam hal komunikasi antara dokter-pasien, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat seberapa jauh hubungan komunikasi antara dokter-pasien, baik yang dilakukan secara verbal dengan menggunakan kata-kata, maupun yang dilakukan dengan cara nonverbal yaitu dengan menggunakan bahasa isyarat atau bahasa tubuh dan lain sebagainya yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap yang berada di Siloam Hospitals Manado.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Siloam Hospitals Manado, yang pelaksanaannya pada bulan Juli sampai Oktober 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado pada saat penelitian. Besar sampel yang diteliti menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, responden yang berhasil peneliti dapatkan selama penelitian dilakukan di Siloam Hospitals Manado yaitu sebanyak 100 responden.

Hipotesis penelitian di uji dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Uji statistik yang digunakan yaitu

melalui analisis *chi square* dengan $p = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi responden dari setiap variabel-variabel penelitian yaitu memiliki karakteristik sebagai berikut, diantaranya: umur, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, jaminan kesehatan, ruang perawatan pasien, komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, dan kepuasan pasien.

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

| Umur | n |
|---------------|-----|
| 17 - 37 Tahun | 32 |
| 38 - 58 Tahun | 40 |
| 59 – 78 Tahun | 28 |
| Total | 100 |

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa distribusi umur responden yang paling banyak berada pada rentang umur 38-58 tahun yaitu sebanyak 40 responden, dan yang paling sedikit yaitu sebanyak 28 responden, berada pada rentang umur 59-78 tahun.

Tabel 2. Distribusi pendidikan terakhir responden

| Pendidikan | n |
|------------|-----|
| SD | 6 |
| SMP | 18 |
| SMA | 41 |
| Diploma/D3 | 9 |
| Sarjana/S1 | 26 |
| Total | 100 |

Berdasarkan data pada tabel 2, menunjukkan distribusi pendidikan terakhir dari responden dan sebagian besar responden pendidikan terakhirnya yaitu SMA sebanyak 41 responden, dan sebagian kecil responden pendidikan terakhirnya yaitu SD sebanyak 6 responden.

Tabel 3. Distribusi jenis kelamin responden

| Jenis Kelamin | n |
|---------------|-----|
| Laki-laki | 45 |
| Perempuan | 55 |
| Total | 100 |

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan distribusi karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu sebanyak 55 responden berjenis kelamin perempuan dan 45 responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4. Distribusi pekerjaan responden

| Pekerjaan | n |
|----------------|-----|
| IRT | 27 |
| Pegawai Negeri | 18 |
| Pegawai Swasta | 27 |
| Pelajar | 9 |
| Pensiunan | 10 |
| Wiraswasta | 5 |
| Petani | 2 |
| Lainnya | 2 |
| Total | 100 |

Berdasarkan tabel 4, pekerjaan responden yang paling banyak adalah Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 27 responden dan yang paling sedikit yaitu pekerjaan petani dan lainnya yang masing-masing terdiri dari 2 responden.

Tabel 5. Distribusi jaminan kesehatan responden

| Jaminan Kesehatan | n |
|-------------------|-----|
| Asuransi Swasta | 10 |
| BPJS Kelas I | 56 |
| BPJS Kelas II | 21 |
| BPJS Kelas III | 11 |
| Pasien Umum | 2 |
| Total | 100 |

Berdasarkan tabel 5, jaminan kesehatan yang dipergunakan oleh responden paling banyak pasien dengan Jaminan Kesehatan oleh BPJS Kelas satu sebanyak 56 dan yang laing sedikit yaitu pasien umum atau pasien yang masuk tidak mempergunakan jaminan kesehatan yaitu sebanyak 2.

Tabel 6. Distribusi ruang perawatan pasien

| Ruang Perawatan | n |
|--------------------|-----|
| Nurse Station 51 | 25 |
| Nurse Station 52 | 51 |
| Nurse Station 54 | 18 |
| Nurse Station Anak | 6 |
| Total | 100 |

Berdasarkan pada tabel 6, terdapat paling banyak 51 responden yang dirawat di ruang perawatan Nurse Station 52, dan yang paling sedikit 6 responden yang dirawat di ruang perawatan Nurse Station Anak.

Tabel 7. Komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, dan kepuasan pasien

| Komunikasi Verbal | n |
|-------------------|----|
| Kurang Baik | 23 |

| | |
|----------------------|-----|
| Baik | 77 |
| Total | 100 |
| Komunikasi Nonverbal | n |
| Kurang Baik | 30 |
| Baik | 70 |
| Total | 100 |
| Kepuasan Pasien | n |
| Pasien Kurang Puas | 31 |
| Pasien Puas | 69 |
| Total | 100 |

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan variabel komunikasi verbal; komunikasi nonverbal; dan kepuasan pasien.

responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter-pasien kurang baik.

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan sebanyak 69 responden merasa Puas dengan Komunikasi

Berdasarkan tabel 7, pada komunikasi verbal menunjukkan sebanyak 77 responden menyatakan komunikasi verbal dokter-pasien sudah baik, sedangkan masih ada 23 responden yang menyatakan komunikasi verbal dokter-pasien kurang baik,

Hasil penelitian komunikasi nonverbal menunjukkan sebanyak 70 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter-pasien adalah baik, dan sebanyak 30

Dokter-Pasien sedangkan sebanyak 31 responden masih merasa kurang puas dengan Komunikasi Dokter-Pasien dan pelayanan kesehatan yang didapat di Siloam Hospitals Manado.

Tabel 8. Hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado.

| Komunikasi Dokter | Kepuasan Pasien | | | | Total | | OR (95% CI) | ρ value |
|-----------------------------|-----------------|------|-------------|------|-------|-----|------------------|--------------|
| | Puas | | Kurang Puas | | n | % | | |
| | n | % | n | % | n | % | | |
| Komunikasi Verbal | | | | | | | | |
| Baik | 59 | 76,6 | 18 | 23,4 | 77 | 77 | 4.261 (1,6-11,3) | 0,006 |
| Kurang Baik | 10 | 43,5 | 13 | 56,6 | 23 | 23 | | |
| Total | 69 | 100 | 31 | 100 | 100 | 100 | | |
| Komunikasi Nonverbal | | | | | | | | |
| Baik | 52 | 74,3 | 18 | 25,7 | 70 | 70 | 2.209 (0,9-5,4) | 0,131 |
| Kurang Baik | 17 | 56,7 | 13 | 43,3 | 30 | 30 | | |
| Total | 69 | 100 | 31 | 100 | 100 | 100 | | |

Berdasarkan data pada tabel 8, hasil uji statistic diperoleh nilai $\rho = 0,006$ ($\rho \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien

rawat inap di Siloam Hospitals Manado. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai OR = 4.261 yang artinya hubungan komunikasi verbal dokter-pasien yang baik di Siloam Hospitals Manado memiliki empat kali

berhubungan untuk mendapatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Napirah, Herwanto, Windasari, 2016), tentang hubungan komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap, didapatkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal dokter dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Hal ini di dukung dengan penelitian dari (Tucunan & Korompis, 2009), mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien dan tingkat kepuasan pasien rawat inap, hasilnya komunikasi verbal berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjalin komunikasi verbal secara lebih baik antara dokter dan pasien maka terjadi peningkatan nilai t hitung yang cukup signifikan sehingga kepuasan pasien juga meningkat seiring meningkatkan komunikasi verbal yang terjadi.

Hal yang sama juga didapatkan dalam hasil penelitian yang diteliti oleh (Wahyuni, Yanis, Erly, 2013) mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien berobat, hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien yang berobat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika komunikasi yang terjadi antara dokter dengan pasien baik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien berobat.

Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mira, Guilaber, Virtides,

Susana, & Lorenzo, 2012) mengenai hambatan untuk komunikasi yang efektif di sekitar pengambilan keputusan klinis: analisis kesenjangan antar sudut pandang dokter dan pasien, yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien memilih keputusan yang harus dibuat oleh dokter mereka.

Hasil analisis hubungan antara komunikasi nonverbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap, didapatkan sebanyak 52 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter-pasien baik dan menyatakan puas. Sebanyak 17 responden menyatakan komunikasi nonverbal dokter-pasien kurang baik dan menyatakan puas.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Ong, Haes, Hoos & Lammes, 1995) menjelaskan mengapa pasien sangat sensitive dan jeli terhadap komunikasi non-verbal yang disampaikan dokter. Penyakit biasanya melibatkan emosi seperti ketakutan, kecemasan dan ketidakpastian emosional. Sebagai akibatnya, pasien akan mencari isyarat halus untuk mengetahui apa yang seharusnya mereka rasakan dan pikirkan.

Hal ini di dukung dengan penelitian (Ha & Longnecker, 2010), menyatakan bahwa komunikasi dokter-pasien yang efektif bisa menjadi sumber motivasi, insentif, jeminan, dan dukungan. Hubungan dokter-pasien yang baik bisa meningkatkan kepuasan dan memperkuat kepercayaan diri pasien, motivasi, dan pandangan positif terhadap status kesehatan, yang dapat mempengaruhi status kesehatan mereka.

Penelitian yang dilakukan (Purwanto & Furiandini, 2012) menunjukkan bahwa sikap seorang dokter dan petugas kesehatan dalam memberikan informasi kepada pasien dan komunikasi yang terjadi antara dokter dengan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa perilaku komunikasi dokter dinilai sangat penting oleh seorang pasien khususnya bagi pasien yang menjalani rawat inap, dokter diharapkan dapat berkomunikasi seefektif mungkin terlebih khusus dalam berkomunikasi secara nonverbal kepada pasien agar pasien tersebut mendapatkan kepuasan juga dapat membantu proses penyembuhan.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Napiarah, Herwanto, Windasari, 2016), tentang hubungan komunikasi nonverbal dokter dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap, menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal dokter tidak berdampak pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil konsil kedokteran Indonesia (2006) dalam meningkatkan komunikasi efektif antara dokter dan pasien salah satunya menyebutkan bahwa proses langkah-langkah komunikasi, yang terdiri dari salam, ajak bicara, menjelaskan, dan mengingatkan pasien.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mamahit, Tucunan, Kolibu, 2016), dalam penelitian tersebut didapatkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi nonverbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap. Hal ini berarti

bahwa semakin baik komunikasi nonverbal yang dilakukan dokter maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado, dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado.
2. Tidak ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado.

SARAN

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

1. Bagi Dokter
Diharapkan bagi setiap dokter yang ada di Siloam Hospitals Manado, dapat lebih memperhatikan cara berkomunikasi kepada pasien terlebih melalui komunikasi secara nonverbal, sebaiknya dokter lebih memperhatikan lama waktu berkomunikasi dengan pasien jangan terburu-buru dalam memberikan jawaban atau pada saat berkonsultasi, juga harus meningkatkan sikap kepedulian kepada pasien dengan memberikan

semangat atau menunjukkan rasa persaudaraan kepada pasien dengan menyentuh bahu pasien saat berkomunikasi, hal ini merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi Siloam Hospitals Manado

Diharapkan pihak Siloam Hospitals Manado, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit terlebih dalam cara berkomunikasi dengan pasien juga dalam hal pembagian kamar rawat inap sekiranya dapat menempatkan pasien sesuai dengan jenis jaminan kesehatan yang dipergunakan dari setiap pasien, karena dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan baik dokter, perawat, maupun tenaga kesehatan lainnya yang berada di rumah sakit dapat menjadi faktor yang penting untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan juga sebagai salah satu referensi pendukung untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan variabel dalalam penelitian ini, guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ganiem. 2018. *Komunikasi Kedokteran Konteks Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ha, J.F. Longnecker, N. 2010. *Doctor-Patient Communication : A Review*. The Ochsner Journal 10, 38-43., (<https://www.researchgate.net/publication>, diakses 11 Juli 2018).
- Justisiani. 2014. *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. eJournal Ilmu Komunikasi, (online), Vol 2, No.3:193-206(<http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.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
- Kompas. 2014. *Pasien Indonesia Rata-rata Habiskan Rp 90 Juta di Singapura*. 3 September 2014. <http://lifestyle.kompas.com>, (online), diakses 30 Mei 2018
- Mundakir. 2016. *Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Mamahit, Tucunan, & 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
- Mira, Guilaber, Virtides, Susana, & Lorenzo. 2012. *Barriers for an effective communication around clinical decision making: an analysis of the gaps between doctors' and patients' point of view*. Universidad Miguel

- Hernandez Health Psychology Department Avd Universidad s/n 03202.
(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22897499>)
- Napirah, Herwanto, Windasari. 2016. *Hubungan Komunikasi Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inapn Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura Palu* (online). Jurnal Preventif, Vol; 7. No.2 (jurnal.untad.ac.id, diakses 4 september 2018)
- Ong L.M.L, Haes J.C.J, Hoos A.M, Lammes.F.B. 1995. *Doctor-Patient Communication: A Review of the literature* (online). Soc. Sei.Med. Vol. 40, No.7(<http://in.bgu.ac.il/en/fohs/communityhealth/Family/Documents/DOCTOR-PATIENT%20COMMUNICATION%20A%20REVIEW%20OF.pdf>, diakses 14 September 2018)
- Purwanto J.E, & Furiandini P.G, 2012. *Tinjauan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta*. Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, (online), Vol. 2 No. 1, (<https://www.apikescm.ac.id/ejurnalinfokes/index.php/infokes/article/view/130>)
- 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).
- Wahyuni, Yanis, dan Erly. 2013. *Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Poliklinik RSUP DR. Djamil Padang*. Jurnal Kesehatan Andalas, (online), Vol 2(3), (<http://jurnal.fk.unand.ac.id>, diakses 17 Mei 2018).