



Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Mutu Pelayanan

Venesha Silvannya Losong^{1*}, Herni Johan²

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

* E-mail Korespondensi: vaneshasil987@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 29-04-2025

Revision: 29-05-2025

Published: 29-05-2025

DOI Article:

10.24905/permana.v16i2.774

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kondisi kesehatan secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan teknologi informasi terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munnawarah Samarinda. Dalam penelitian ini melibatkan sebanyak 270 responden yang diambil secara *simple random sampling*. Teknik pengambilan data melalui wawancara terstruktur melalui kursor. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Wilcoxon Untuk menilai hubungan antara variabel. Dari hasil analisis univariat didapatkan bahwa karakteristik responden pada bagian jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebesar 167 (62%), pada karakteristik pekerjaan didominasi oleh IRT dengan rincian sebesar 100 (37%), dan pada karakteristik keterangan responden didominasi oleh pasien dengan rincian sebanyak 145 (54%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa p-value sebesar 0.01 (lebih kecil dari 0.05) maka H_0 ditolak. Kemampuan komunikasi interpersonal memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Keberhasilan implementasi komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh strategi pengembangan, evaluasi yang terus dilakukan dalam rangka memajukan Mutu. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan di Rumah Sakit Al Munawwarah Samarinda.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

The quality of healthcare services has a significant impact on overall health conditions. This study employs a quantitative approach with a cross-sectional design. The aim of the research is to analyze the influence of information technology capabilities on service quality at Siaga Al Munnawarah Hospital in Samarinda. The study involved 270 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using structured interviews through questionnaires. The data were analyzed using univariate

and bivariate analyses, with the Wilcoxon test applied to assess the relationship between variables. The univariate analysis showed that the majority of respondents were female, totaling 167 individuals (62%). In terms of occupation, most respondents were housewives (IRT), accounting for 100 individuals (37%). Regarding respondent status, the majority were patients, totaling 145 individuals (54%). The bivariate analysis revealed a p-value of 0.01 (less than 0.05), indicating that the null hypothesis (H_0) is rejected. This means that interpersonal communication skills have a positive and significant effect on service quality. The successful implementation of interpersonal communication is influenced by development strategies and continuous evaluation efforts aimed at improving quality. Conclusion There is a significant relationship between interpersonal communication skills and the quality of service at Siaga Al Munnawarah Hospital in Samarinda

Key word: *Interpersonal Communication, Service Quality, Hospital*

© 2025 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat keunggulan layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, atau klinik, dalam upaya memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pasien sesuai dengan standar yang berlaku. Menurut Kemenkes No 30 Tahun, 2022 menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan merujuk pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan masyarakat, yang bertujuan untuk mencapai hasil kesehatan yang optimal. Layanan ini harus sesuai dengan standar yang berlaku dan perkembangan ilmu pengetahuan terbaru, serta memenuhi hak dan kewajiban pasien. Pelayanan yang berkualitas adalah salah satu syarat penting dalam pelayanan kesehatan, kualitas ini diperlukan untuk membuktikan bahwa suatu layanan lebih baik dan memberikan manfaat yang signifikan (Marshella, 2022). Kualitas pelayanan kesehatan juga sangat berpengaruh terhadap kondisi kesehatan secara keseluruhan, penilaian kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui berbagai aspek, termasuk bentuk, penampilan, dan kinerja layanan, serta dari segi fungsi dan estetika (Fachrurrozi, 2023). Pelayanan kesehatan dalam rumah sakit harus menyediakan layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pasien, dengan mematuhi prinsip-prinsip etika profesi, karena rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepercayaan pasien (Jetslin & Selviani, 2022). Dengan peningkatan mutu pelayanan di mana layanan diberikan secara efisien dan efektif, sesuai dengan standar profesi dan pelayanan yang

1428

menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien. Ini juga melibatkan pemanfaatan teknologi yang tepat dan hasil penelitian untuk mengembangkan pelayanan kesehatan dan keperawatan, sehingga dapat mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Lestari et al., 2022).

Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda merupakan rumah sakit tipe D yang berada di kota Samarinda. Rumah sakit ini memiliki kunjungan sebesar 213 pasien per hari. Berdasarkan survey awal di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda menunjukkan bahwa petugas rumah sakit telah melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien. Peran pihak rumah sakit sangat penting untuk keberlangsungan dan berjalannya rumah sakit tersebut. Namun belum ada analisa mendalam tentang kemampuan berkomunikasi dengan baik antara pihak rumah sakit dengan para pasien dan keluarga pasien yang berdampak pada mutu pelayanan. Kualitas mutu pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam penerapan komunikasi interpersonal.

Berdasarkan Survei awal di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda telah melakukan Komunikasi Interpersonal dan pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah menunjukkan variasi kepuasan di antara responden, lima dari tujuh responden merasa puas terhadap layanan yang meliputi kualitas tenaga medis, fasilitas, dan waktu tunggu, sementara dua responden lainnya menunjukkan ketidakpuasan, mengindikasikan perlunya peningkatan pada beberapa aspek pelayanan. Dan hingga sekarang belum ada analisa yang mendalam tentang pengaruh komunikasi interpersonal di rumah sakit yang telah di implementasikan oleh rumah sakit yang berdampak pada mutu pelayanan. Kualitas mutu pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam penerapan komunikasi interpersonal. Oleh karna itu, diperlukan penelitian yang ,mengkaji tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap mutu pelayanan di rumah sakit Siaga Al munawwarah Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan desain cross sectional, yang dilakukan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, Jl. Ramania No.3, Kelurahan Siodadi, Samarinda Ulu Kota Samarinda. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sejak proses perencanaan hingga penyelesaian laporan penelitian yaitu bulan Juli hingga Desember 2024. Populasi yang digunakan sebanyak 5.208 pasien rawat jalan. Penentuan jumlah sampel minimum menggunakan slofin dengan batas toleransi kesalahan

1429

sebesar 10% dan di ambil penambahan sampel sebesar 10 % untuk mengantisipasi sampel yang drop out. Diperoleh jumlah sampel sebanyak 270 responden. Pengambilan sampel dilakukan melalui simple random sampling. Teknik pengambilan data melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini menunjukkan bahwa uji validitas dengan semua nilai Sig 2 tailed lebih besar dari 0,5, yang berarti bahwa tiap pernyataan berkorelasi dan dinyatakan valid sehingga siap untuk dianalisis. Kemudian, dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai alpha cornbatch lebih besar dari 0,6 ($0,911 > 0,6$) dengan keterangan reliable, yang diartikan bahwa responden menjawab dengan stabil dan konsisten terhadap pernyataan yang diberikan. Pengelolaan data adalah proses yang mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna dan mudah di terima. Pengelolaan data meliputi pengelolaan data, Coding dan transformasi data, scoring, tabulasi data. Hasil data pada penelitian ini, akan dianalisis dengan menggunakan aplikasi computer.

Hasil dan Pembahasan Komunikasi Interpersonal

Tabel 1. Distribusi Responden

R 30-33	S 34-36	T 37-40
189	23	58
70%	9%	21%

Sumber Data : Analisia Data Primer (2024)

Tabel 1 menunjukkan distribusi data responden terkait dengan kategori yang dilambangkan sebagai rendah (R), sedang (S), dan tinggi (T) dengan kategori Rendah menunjukkan jumlah total responden sebanyak 189 orang dengan persentase 70%, kemudian pada kategori Sedang sebanyak 23 orang dengan presentase 9% dan pada kategori T mendapatkan 58 total responden dengan presentase 21%.

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada di kategori Rendah dan Sedang, yang menunjukkan presentase terbesar terhadap total data (71% jika di gabungkan). Sementara itu, kategori Tinggi menunjukkan partisipasi yang jauh lebih rendah, dengan hanya (21% dari total responden).

Tabel 2. Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal

No.	Pertanyaan	Median	Mean	Modus	St. deviasi
1.	Tenaga medis menyampaikan informasi	3	3,21	3	0,414

No.	Pertanyaan	Median	Mean	Modus	St. deviasi
	secara jelas dan mudah dimengerti.				
2.	Tenaga medis memberikan kesempatan bagi pasien atau keluarga untuk bertanya.	3	3.16	3	0.373
3.	Tenaga medis menunjukkan empati saat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga	3	3.18	3	0.386
4.	Komunikasi antara tenaga medis dengan pasien dilakukan secara sopan dan menghargai.	3	3.31	3	0.463
5.	Dokter dan perawat memberikan informasi yang cukup mengenai prosedur medis	3	3.32	3	0.468
6.	Pasien atau keluarga merasa didengar dan diperhatikan oleh tenaga medis.	3	3.33	3	0.473
7.	Tenaga medis cepat tanggap dalam merespons kebutuhan atau pertanyaan pasien.	3	3.31	3	0.465
8.	Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.	3	3.30	3	0.462
9.	Seberapa baik staf medis menjelaskan rencana perawatan kepada anda?	3	3.29	3	0.457
10	Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap penanganan keluhan anda di rumah sakit?	3	3.33	3	0.472
	Rata-rata	3	3.274	3	0.4433

Sumber Data : Analisis Data Primer (2024)

Tabel 2 menyajikan data statistik deskriptif dari sepuluh pernyataan terkait aspek komunikasi interpersonal. Variabel menunjukkan hasil bahwa nilai median untuk semua pernyataan adalah 3, yang menunjukkan bahwa nilai tengah pada data responden cenderung stabil di posisi ini. Kemudian pada nilai rata-rata (mean) bervariasi antara 3.16 hingga 3.33, nilai mean tertinggi terdapat pada pertanyaan 6 (3.33) dan nilai terendah berada di pertanyaan 2 (3.16). pada nilai modus untuk semua pertanyaan adalah 3. Dan standar deviasi berkisar antara 0.373 hingga 0.472, pertanyaan dengan standar deviasi yang tertinggi adalah 10 (0.472) dan nilai terendah adalah pertanyaan 2 (0.373). yang menunjukkan konsisten jawaban responden.

Tenaga kesehatan harus memiliki kemampuan membangun komunikasi yang efektif. Hal tersebut dapat dicapai dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan diadakannya pelatihan tentang cara membangun komunikasi yang baik dan efektif khususnya untuk perawat pelaksana yang menerima pasien secara langsung. Diharapkan setiap perawat dapat memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal, serta mengembangkan mengembangkan ketrampilan komunikasi interpersonal (Siagian et al., 2014). Pengalaman pasien

yang memperoleh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan baik, memberikan suatu pengalaman sehingga menimbulkan rasa percaya kepada kemampuan atau kompetensi tenaga kesehatan bersangkutan (Afaq et al 2016). Keberhasilan implementasi komunikasi interpersonal sangat bergantung pada strategi pengembangan, evaluasi yang berkelanjutan. Komunikasi interpersonal menjadi contoh utama pelayanan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap tenaga medis. Dengan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik, pelayanan tidak hanya menjadi lebih efektif tetapi juga mampu meningkatkan loyalitas pasien, memperkuat hubungan jangka panjang, serta membangun citra positif bagi rumah sakit tersebut. Kemampuan komunikasi yang efektif sangat berperan dalam menyelesaikan masalah pasien serta mempermudah pemberian bantuan medis dan layanan psikologis, oleh karena itu, perawat perlu memahami pentingnya komunikasi dalam menjalankan tugasnya (Massyat, Masyahadah, Reskiawan 2021).

Mutu Pelayanan

Tabel 3. Distribusi Responden

R	S	T
44-49	50-54	55-60
177	53	40
66%	20%	14%

Sumber Data : Analisis Data Primer (2024)

Tabel 3 menunjukkan distribusi data responden terkait dengan kuesioner yang dilambangkan sebagai rendah (R), sedang (S) dan tinggi (T) dengan kategori Rendah menunjukkan jumlah total responden sebanyak 177 orang dengan persentase 66%, kemudian pada kategori Sedang menunjukkan jumlah total responden sebanyak 50 orang dengan presentase 20% dan pada kategori Tinggi mendapatkan 40 total responden dengan hasil presentase 14%.

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada di kategori Rendah dan Sedang, yang menunjukkan presentase terbesar terhadap total data (86% jika di gabungkan). Sementara itu, kategori Tinggi menunjukkan partisipasi yang jauh lebih rendah dengan hanya 14% dari total responden.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	Median	Mean	Modus	St. deviasi
1	bangunan terlihat bersih	3	3.32	3	0.469
2	rs memiliki ruang tunggu yang memadai	3	3.38	3	0.454

1432

No	Pernyataan	Median	Mean	Modus	St. deviasi
3	rs memiliki papan petunjuk yang jelas	3	3.37	3	0.484
4	tenaga medis memberikan pelayanan yang teliti, hati-hati dan tepat waktu	3	3.26	3	0.373
5	sesuai dengan yang di janjikan tenaga medis dan petugas lain	3	3.18	3	0.389
6	membantu jika ada permasalahan perawat memberi tahu cara perawatan	3	3.39	3	0.490
7	dan acara meminum bobat tenaga medis memberikan informasi	3	3.28	3	0.450
8	kepada pasien sebelum pelayanan di berikan	3	3.31	3	0.465
9	tenaga medis menerapkan tindakan yang diberikan	3	3.27	3	0.446
10	perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah	3	3.28	3	0.454
11	perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami	3	3.28	3	0.455
12	kebutuhan pasien tenaga medis menyediakan obat-	3	3.32	3	0.470
13	obatan dan alat medis yang lengkap tenaga medis melakukan secara tepat	3	3.32	3	0.470
14	dan cepat tenaga medis bersedia menerima	3	3.22	3	0.416
15	kebutuhan pasien rumah sakit memiliki petunjuk yang	3	2.22	3	0.421
	jelas tersedia alat yang lengkap	3	3.22	3	0.447
	Rata-rata	3	3.22	3	0.447

Sumber Data : Analisis Data Primer (2024)

Tabel 4 menyajikan data statistic deskriptif dari lima belas pernyataan terkait aspek mutu pelayanan. Variabel menunjukkan hasil median atau nilai tengah dari data yang dikumpulkan, di mana seluruh pernyataan memiliki nilai 3, kemudian pada nilai rata rata (mean) dari setiap pernyataan bervariasi antara 3.18 hingga 3.39, pada nilai modus yang paling sering muncul dalam data, dan untuk semua pernyataan adalah 3, dengan standar deviasi menunjukkan seberapa besar penyimpangan dari nilai rata-rata, nilai ini berkisar 0.373 hingga 0.490 dengan pernyataan terendah pada pernyataan 5 dan tertinggi pada pernyataan 7.

Agar dapat memberikan layanan yang baik dan bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, standar pelayanan yang ditetapkan tidak hanya berdasarkan fisik, namun juga lebih dari rasa empati dan tingkat perhatian dalam bentuk komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dengan pasien, salah satu proses penyembuhan melalui komunikasi

interpersonal yang intensif antara tim medis dengan pasien, mengingat pada prinsipnya penyembuhan dan pengendalian penyakit pasien tergantung dari komunikasi interpersonal berupa saran, masukan dan empati yang diberikan oleh tim medis kepada pasien (Ilona Tahun ,2018). Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan juga merupakan jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh derajat Kesehatan yang optimal dan pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan tujuan akhir dari pemberian pelayanan di rumah sakit (Agustina et al., 2023). Maka dari itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong (Siama et al., 2017).

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa $p\text{-value}$ $0.01 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan pada nilai alpha cronbatch lebih besar dari nilai 0.6 ($0.911 > 0.6$) yang berarti, Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Al Munawwarah Samarinda.

Kualitas pelayanan berperan dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen (Enggarayu ,2012). Pentingnya ketepatan berkomunikasi dalam pelayanan, bagaimana cara berkomunikasi secara personal dengan baik adalah sesuai prosedur, banyak hal yang bermanfaat apabila kita berkomunikasi secara interpersonal dan yang di harapkan oleh pasien dalam pelayanan dapat diupayakan dan bertujuan jelas tanpa adanya kesenjangan pelayanan, bila komunikasi sudah baik pelayanan menjadi optimal maka mutu Rumah sakit pun ikut meningkat (Sari et.al 2022).

Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, sarana dan prasarana fasilitas kesehatan yang memadai juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien serta mutu layanan yang diberikan, interaksi yang baik antara rumah sakit dan pasien akan berdampak positif, memungkinkan pasien memberikan penilaian yang lebih baik terhadap layanan yang diterima, komunikasi yang efektif antara tim medis dan pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap proses penyembuhan, sehingga rumah sakit dapat berinteraksi secara aktif untuk membantu mengurangi beban penyakit yang dialami pasien (Jayanti ,2022). Seperti Penelitian yang menyatakan, ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap ruang rawat inap di Rumah Sakit William Booth Surabaya (Sari et al., 2022). Dan Menurut penelitian yang di

lakukan oleh (Agustina et al., 2022). menunjukkan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit dilihat dari komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan dengan memberikan rasa empati yang lebih, pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan Sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berda di rumah sakit dengan pengadaann alat-alat kesehatan yang kurang di rumah sakit. Namun menurut penelitian dari (Weningtyas ,2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan lebih besar dalam memberikan sumbangannya daripada komunikasi interpersonal sehingga kualitas pelayanan lebih berperan dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen

SIMPULAN

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa p-value sebesar 0.01 (lebih kecil dari 0.05) maka H_0 ditolak. Kemampuan komunikasi interpersonal memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Keberhasilan implementasi komunikasi interpersonal memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Keberhasilan implementasi komunikasi interpersonal di pengaruhi oleh strategi pengembangan, evaluasi yang terus di lakukan dalam rangka memajukan Mutu Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan di Rumah Sakit Al Munawwarah Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati STIKes Jenderal Achmad Yani Cimahi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. In Ilmu Keperawatan dan Kebidanan (Vol. 13, Issue 1).
- Aldy, M., Johan, H., & Mardahlia, D. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy. Jurnal Sains Dan Teknologi, 6(2), |pp. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i2.3771>
- Buulolo, E., Simamora, P. R., & Pinem, S. H. (2023). Peranan Komunikasi antar Pribadi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan. Sosial Opinion, VOL.7(2), 98–109
- Fitri, D. H & Adjie, E. K. K. (2023). Aktifitas Fisik dan Status Gizi Siswa Kelas VIII dan IX di MTS Negeri 1 Murung. Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, 1(3), 24–31. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2065>

- Husna, A., Kadir, A., & Wahyuni, S. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Perawatan Interna Rsud Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis.*, 15, 134–138.
- Imelda, Nahrishah, & Ezzah. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS)*, 3(3), 1–43. <http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id>
- Juwita, S. G., Marlinae, L., Rahman, F., Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, P., Kesehatan Lingkungan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, D., & Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. In *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* (Vol. 4, Issue 2)
- Muthmainah, I., Putri, I., & Ngasu, K. E. (2021). Irbah Muthaimah Indarti Putri & Kristina Everentia Ngasu Hubungan Antara Caring dan Komunikasi Teraupetik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. 6(2), 72–77. <https://ejournal.stikesbuleleng.ac.id/index.php/Midwinerslion/article/view/229/118>
- Oktafianti, N. (2020). Literatur review hubungan komunikasi interpersonal dengan burnout perawat di rumah sakit.
- Resfita, D., & Hartono, B. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Sipayung. *Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(3), 1–11
- Riyadi, H. M., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rsud Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin
- Susanto, A., Purwantiningrum, H., & Sari, M. P. (2023). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Kefarmasian Pada Siswa Farmasi. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(1), 491. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i1.12288>
- Umudy, A. M. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 109–116.
- Yusnita, R. (2018). Hubungan komunikasi teurapetik bidan dengan kecemasan ibu bersalin di ruang kebidanan dan bersalin rumah sakit umum daerah kabupaten pidie'; *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.

- Zakiyah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>
- Fachrurrozi, A. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit : Systematic Literature Review. 2(1).
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Kemenkes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, 2004–2006.
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128–136. <https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>
- Marshella, A. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, Vol. 11, N(4), 1–5.