

Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa

An Overview Of Effective Communication by Registration Staff at Meuraxa
General Hospital, Banda Aceh

Safitri Irayani^{1*}, Ardia Putra¹, Dini Mulyati¹

¹ Fakultas Keperawatan, Universitas Syiah Kuala (penulis 1)

*Email: safitriirayani4@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan petugas pendaftaran dalam berkomunikasi dengan baik dengan pasien merupakan salah satu aspek krusial dalam proses pendaftaran. Karena itu, petugas pendaftaran bertanggung jawab menyampaikan informasi penting dan memastikan pasien memahami prosedur yang harus dipatuhi. Komunikasi tersebut harus disampaikan secara ramah, aktif, ulet, serta terampil agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa. Design penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik yang digunakan yaitu *Quota Sampling* dan angket. Penelitian ini dilakukan di poli rawat jalan dengan jumlah populasi sebanyak 14.542 dan besar sampel sebanyak 221 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner baku yaitu komunikasi efektif yang telah dinyatakan valid dan reliable. Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran komunikasi efektif pada kategori baik sebanyak 92,3% dan kurang sebanyak 7,7%. Sedangkan hasil gambaran komunikasi efektif pada sub variabel *respect* sebanyak 61,1% memiliki kategori baik, pada sub variabel *empathy* sebanyak 87,3% memiliki kategori kurang, pada sub variabel *audible* sebanyak 92,3% memiliki kategori kurang, pada sub variabel *clarity* sebanyak 63,8% memiliki kategori baik, dan pada sub variabel *humble* sebanyak 86% memiliki kategori kurang. Direkomendasikan untuk petugas pendaftaran agar dapat menerapkan dan meningkatkan seluruh indikator komunikasi efektif dengan baik terutama pada indikator *empathy*, *audible*, dan *humble* sehingga dapat terjalin komunikasi efektif dengan baik pada saat pendaftaran dan menunjang keberhasilan komunikasi efektif antara perawat dan pasien.

Kata Kunci : Petugas Pendaftaran, Komunikasi Efektif, Poliklinik

ABSTRACT

The success of registration officers in effectively communicating with patients is a crucial aspect of the hospital registration process. Registration personnel are responsible for delivering essential information and ensuring that patients understand the procedures they must follow. This communication must be conducted in a courteous, active, persistent, and skillful manner to meet service

standards. This study aimed to describe the effectiveness of communication by registration officers at Meuraxa General Hospital, Banda Aceh. A descriptive quantitative research design with a cross-sectional approach was employed. Data were collected using quota sampling and a structured questionnaire. The study was conducted in the outpatient polyclinic, with a total population of 14,542 and a sample size of 221 respondents. The data collection instrument utilized a standardized and previously validated questionnaire on effective communication. The results showed that 92.3% of respondents rated communication by registration staff as effective, while 7.7% rated it as less effective. Analysis of the sub-variables revealed that 61.1% of respondents rated the respect dimension as good, whereas 87.3% rated the empathy dimension as poor. Additionally, 92.3% of respondents rated the audibility dimension as poor, 63.8% rated the clarity dimension as good, and 86% rated the humility dimension as poor. These findings underscore the importance of registration staff applying and improving all indicators of effective communication, particularly in areas such as empathy, audibility, and humility, to establish successful communication during patient registration and enhance the overall effectiveness of communication.

Keyword : Registration Officer, Effective Communication, Polyclinic

PENDAHULUAN

Dalam keberhasilan pelayanan kesehatan, peran komunikasi sangat mendominasi. Menurut (Rangkuti dkk., 2024) komunikasi adalah suatu tahapan dalam menyampaikan suatu pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan cara tertentu sehingga maksud dari pemberi informasi dapat dipahami. Dalam konteks rumah sakit, pemahaman kebutuhan dan keinginan pasien menjadi aspek penting yang memengaruhi terbentuknya komunikasi yang berhasil antara petugas dengan pasien. Komunikasi yang efektif dapat berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan pasien, memengaruhi profitabilitas rumah sakit, serta meningkatkan tingkat kebahagiaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Proses pendaftaran pasien merupakan momen krusial dalam pelayanan rumah sakit, di mana petugas pendaftaran berperan penting sebagai garda terdepan. Petugas pendaftaran, baik perawat maupun tenaga kesehatan lainnya, bertanggung jawab menyampaikan informasi penting terkait data sosial pasien, menjelaskan alur registrasi, serta memastikan pasien memahami prosedur yang harus diikuti. Oleh karena itu, petugas pendaftaran diharapkan mampu berkomunikasi secara ramah, aktif, ulet, dan terampil agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar (Purnama, 2019). Penelitian (Putriana, 2023) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP), serta didukung hubungan pendekatan yang akrab, akan mempermudah pasien memahami informasi dan menciptakan umpan balik positif. Komunikasi efektif menurut (Harahap dkk, 2019) adalah upaya sistematis untuk memengaruhi perilaku kesehatan masyarakat dengan prinsip dan metode komunikasi yang tepat, baik interpersonal maupun komunikasi

massa. Menurut (Adriani dkk., 2023) juga menyebutkan bahwa jika sebuah informasi yang disampaikan dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh kedua belah pihak, baik pengirim maupun penerima merupakan ciri jika komunikasi tersebut merupakan komunikasi efektif.

Tempat pendaftaran menjadi titik awal pasien berinteraksi dengan fasilitas kesehatan. Pelayanan yang baik pada tahap ini sangat penting karena kenyamanan pasien saat menerima pelayanan turut memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas rumah sakit (Rangkuti et al., 2024). Dalam praktiknya, salah satu realita buruknya komunikasi dalam pelayanan kesehatan dalam tim, yaitu ditemukan sebanyak 70–80% kesalahan dalam pelayanan kesehatan, sehingga komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung keselamatan pasien (Alfarizi, 2019).

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 juga menegaskan bahwa komunikasi dan edukasi yang efektif merupakan salah satu indikator penilaian akreditasi rumah sakit. Perawatan pasien akan mengambil peranan dari berbagai tenaga kesehatan serta keluarga pasien, sehingga diperlukan komunikasi yang baik untuk menolong pasien dalam meningkatkan pengetahuan terkait pengobatan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Menurut (Arifah dkk, 2022) bahwa komunikasi yang dipusatkan pada pasien akan membangun kepercayaan, saling menghormati, dan komitmen, sehingga meningkatkan kesejahteraan pasien serta kepuasan mereka terhadap pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang memberikan dan menjabarkan suatu kondisi atau realita yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur secara ilmiah untuk menjawab segala permasalahan aktual (Darmawati, et al., 2018). Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi efektif dari penelitian (Rangkuti et al., 2024) untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Banda Aceh.

Penelitian ini menggunakan populasi kepada seluruh pasien yang berada di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Meuraxa Banda Aceh dengan total keseluruhan populasi sebanyak 14.542 di bulan Agustus 2024 dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling*

HASIL

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan mulai tanggal 13 Maret hingga 23 Maret 2025 di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner mengenai komunikasi efektif petugas pendaftaran kepada 221 responden yang dilakukan secara acak di poli rawat jalan RSUD Meuraxa. Adapun hasil yang diperoleh yaitu :

a. Tabel distribusi frekuensi data demografi

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden n=221)

No	Data Demografi	f	(%)
1.	Umur		
	a. 17-25 tahun	38	17,2
	b. 26-35 tahun	68	30,8
	c. 36-45 tahun	58	26,2
	d. 45-55 tahun	57	25,8
	Total	221	100
2.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-Laki	94	42,5
	b. Perempuan	127	57,5
	Total	221	100
3.	Pendidikan		
	a. SMP	34	15,4
	b. SMA	99	44,8
	c. D3	23	10,4
	d. S1	65	29,4
	Total	221	100

Tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa pada kategori umur responden umumnya berada pada usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 68 orang (30,8%), kemudian umumnya responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 127 orang (57,5%), sedangkan untuk tingkat pendidikan umumnya responden lulusan SMA yaitu sebanyak 99 orang (44,8%).

b. Analisa Univariat

Analisa univariat dalam penelitian ini adalah untuk melihat gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Adapun komunikasi efektif dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 indikator yaitu: *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble* yang dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu : baik dan kurang.

c. Tabel Distribusi Frekuensi Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran (n=221)

Kategori	f	(%)
Baik	203	91,8
Kurang	18	8,2
Total	221	100

Tabel.2 data dapat disimpulkan bahwa distribusi frekuensi Gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di RSUD Meuraxa untuk kategori baik sebanyak 203 orang (91,8%) dan kategori kurang sebanyak 18 orang (8,2%). Data tersebut menunjukkan umumnya komunikasi efektif petugas pendaftaran berada pada kategori baik

d. Tabel Distribusi Frekuensi Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Per Indikator di RSUD Meuraxa

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Per Indikator (n=221)

Sub Variabel	f	(%)
Respect		
Baik	135	61,1
Kurang	86	38,9
Total	221	100
Empathy		
Baik	28	12,7
Kurang	193	87,3
Total	221	100
Audible		
Baik	17	7,7
Kurang	204	92,3
Total	221	100
Clarity		
Baik	141	63,8
Kurang	80	36,2
Total	221	100
Humble		
Baik	31	14
Kurang	190	86
Total	221	100

Tabel 3 data dapat disimpulkan bahwa distribusi frekuensi Gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di RSUD Meuraxa untuk setiap indikator memiliki hasil yang berbeda. Pada indikator *respect* sebanyak 135 responden (61,1%) berada pada kategori baik dan sebanyak 86 responden (38,9%) berada pada kategori kurang, kemudian pada indikator *empathy*, sebanyak 28 responden (12,7%) berada pada kategori baik dan sebanyak 193 responden (87,3%) berada pada kategori kurang. Kemudian, pada responden (86%) berada pada kategori kurang, kemudian pada indikator *clarity*, sebanyak 141 responden (63,8%) berada pada kategori baik dan sebanyak 80 responden (36,2%) berada pada kategori kurang. Dari hasil penelitian diatas makan pada indikator *respect* dan *clarity* petugas pendaftaran ermasuk dalam kategori baik, sementara indikator *humble*, *audible*, dan *empathy* termasuk kategori kurang

PEMBAHASAN

Adapun pembahasan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh

Komunikasi antara perawat dan pasien merupakan bagian dari keperawatan yang sangat penting dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Didalam ilmu keperawatan, komunikasi yang baik sangat diperlukan untuk membangun hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, sehingga dengan demikian dapat meningkatkan kualitas asuhan pelayanan keperawatan. Kemampuan komunikasi perawat merupakan salah satu pelayanan yang baik dari perawat yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan dan dapat meningkatkan citra rumah sakit dimata masyarakat sehingga kemampuan komunikasi perawat dapat menjadi jaminan dalam menentukan puas tidaknya pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan (Pradana & Setyawan, 2024).

Pernyataan diatas mendukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa gambaran komunikasi efektif petugas pendataran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh yang berada pada kategori baik sebanyak 203 orang (91,9%) dan kategori kurang sebanyak 17 responden (7,7 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran tergolong baik. Hasil penelitian ini didasarkan pada hasil jawaban kuesioner dengan dengan nilai tertinggi responden yaitu berada pada indikator *clarity*. Berawal dari indikator *respect* dari pernyataan bahwa petugas pendaftaran mengucapkan salam saat pasien mendaftar, menunjukkan sikap ramah dan sopan Ketika berkomunikasi dengan pasien, melakukan kontak mata dengan pasien saat berkomunikasi, tidak menyela dan memotong komunikasi Ketika pasien berbicara, dan mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan menunjukkan nilai yang baik. Paparan hasil penelitian ini mencerminkan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan petugas pendaftaran kepada pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dalam kategori baik dan tidak ada yang perlu diperbaiki dan dikhawatirkan.

2. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh Pada Indikator *Respect*

Menurut Yusuf (2017), *Respect* merupakan rasa peduli, saling menghormati dan saling menghargai yang ditunjukkan seorang perawat kepada pasiennya sehingga dapat membangun kepercayaan dan kolaborasi antara perawat dan pasien. Seorang perawat pada indikator ini, dituntut dan diharuskan untuk membantu pasien merasa nyaman dan bersedia berbagi kekhawatiran, membantu pasien mengikuti rencana perawatan, membantu pasien memiliki pengalaman perawatan kesehatan yang lebih baik, dan membantu membangun kerjasama antara perawat dan pasien.

Pernyataan diatas mendukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa berada pada kategori baik sebanyak 135 responden (61,1%) dan kurang sebanyak 86 responden (38,9%). Hasil jawaban kuesioner bahwa petugas pendaftaran mengucapkan salam saat pasien mendaftar, menunjukkan sikap ramah dan sopan ketika berkomunikasi dengan pasien, melakukan kontak mata pada pasien saat berkomunikasi dengan pasien, tidak menyela dan

memotong komunikasi ketika pasien berbicara, dan mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan. Paparan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat komunikasi efektif memiliki hasil baik

3. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh Pada Indikator *Empathy*

Menurut Manoppo (2024), *Empathy* merupakan kemampuan perawat untuk memahami dan merasakan suasana hati pasien sehingga dapat membantu membangun kepercayaan dengan pasien dan memberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Seorang perawat harus memiliki tips tersendiri untuk menciptakan komunikasi efektif secara maksimal, yaitu mendengarkan pasien, menunjukkan penerimaan, memberi waktu, memberikan dorongan, bersikap ramah, menunjukkan minat, memberikan lingkungan yang menyenangkan, dan mempertimbangkan latar belakang pasien.

Pernyataan diatas mendukung hasil penelitian pada indikator *empathy* yang menunjukkan bahwa gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa berada pada kategori baik sebanyak 28 responden (12,7%) dan kurang sebanyak 86 responden (87,3%). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil kuesioner yang menyatakan bahwa responden tidak mengerti dengan keluhan yang disampaikan pasien, tidak memperhatikan dengan sungguh saat pasien berkomunikasi, tidak cepat tanggap dan memberikan respon terhadap kebutuhan pasien, tidak mendengarkan keluhan pasien dengan baik, tidak mendengarkan dengan sungguh setiap pertanyaan yang ditanyakan pasien. Paparan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat komunikasi efektif pada kategori *Respect* memiliki nilai tidak baik.

4. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh Pada Indikator *Audible*

Menurut Sofia (2025), *Audible* merupakan prinsip komunikasi efektif yang berarti pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Sebagai seorang perawat, tentu dituntut untuk dapat bersikap dan menerapkan audible pada pelayanan Kesehatan sehingga mampu menunjang keberhasilan penerapan keperawatan dengan baik. Adapun penerapan *audible* yang harus dilakukan oleh seorang perawat diantaranya : menggunakan bahasa yang tepat dan mudah dipahami, memberi perhatian kepada apa yang disampaikan pasien, memahami sudut pandang yang disampaikan pasien, menggunakan media komunikasi yang tepat, dan menjaga pesan agar tidak menimbulkan penafsiran berbeda.

Pernyataan diatas mendukung hasil penelitian pada indikator *audible* yang menunjukkan bahwa gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa berada pada kategori baik sebanyak 17 responden (7,7%) dan kurang sebanyak 204 responden (92,3%). Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa indikator *audible* berada kategori kurang. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil kuesioner yang menyatakan bahwa responden tidak mengerti dengan bahasa dan penjelasan yang disampaikan petugas pendaftaran, petugas tidak memberikan informasi dengan baik dan tidak bertele-tele, petugas tidak berkomunikasi dengan intonasi suara yang tidak keras, tidak menggunakan masker ketika berbicara dengan pasien. Paparan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat komunikasi efektif

Jurnal Assyifa' Ilmu Kesehatan, 10. No.2 (2025) Juli-Desember 2025
memiliki hasil yang tidak baik.

5. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh Pada Indikator *Clarity*

Menurut Saepudin & Sinaga (2021) *Clarity* meupakan memberi kejelasan pesan yang disampaikan sehingga tidak menimbulkan multitafsir dengan sifat keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi, clarity penting agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Jika tanpa kejelasan pesan, maka komunikasi akan kesulitan menangkap pesan dan proses komunikasi akan gagal.

Pernyataan diatas mendukung hasil penelitian pada indikator *clarity* yang menunjukkan bahwa gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa berada pada kategori baik sebanyak 141 responden (63,8%) dan kurang sebanyak 80 responden (36,2%). Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa indikator *clarity* berada kategori kurang. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil kuesioner yang menyatakan bahwa responden tidak berbicara dengan cepat, tidak berbicara dengan suara kecil, petugas memberikan informasi dengan jelas, petugas memberi arahan yang jelas, petugas menanyakan Kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien apakah ada yang tidak dimengerti. Paparan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkatan komunikasi efektif memiliki hasil yang baik.

6. Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh Pada Indikator *Humble*

Menurut Dyna, Andini & Panjaitan (2024) *Humble* adalah sikap rendah hati seseorang untuk membangun rasa saling menghargai. Prinsip kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Komunikasi untuk membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Sikap humble petugas pendaftaran dapat membuat pasien merasakan bahwa dia sebagai seorang yang membutuhkan pengobatan merasa sangat dihargai.

Pernyataan diatas mendukung hasil penelitian pada indikator *humble* yang menunjukkan bahwa gambaran komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Meuraxa berada pada kategori baik sebanyak 31 responden (4 %) dan kurang sebanyak 190 responden (86 %). Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa indikator *humble* berada kategori kurang. Menurut peneliti sikap humble petugas pendaftaran dapat membuat pasien merasakan bahwa dia sebagai seorang yang membutuhkan pengobatan merasa sangat dihargai

SIMPULAN

Secara umum, tingkat komunikasi efektif yang diterapkan petugas pendaftaran berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 203 responden (92,3%), secara khusus, tingkat komunikasi efektif yang diterapkan petugas pendaftaran memiliki hasil baik tertinggi pada indikator *clarity* yaitu sebanyak 141 responden (63,8 %) dan hasil kurang tertinggi pada indikator *audible* sebanyak 204 responden (92,3%) dan secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi komunikasi efektif yang diterapkan petugas pendaftaran di Rumah Sakit umum Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori baik.

SARAN

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti merekomendasikan beberapa saran yang diharapkan kedepan dapat menjadi panduan dalam perbaikan yang lebih baik, diantaranya diperlukan adanya penerapan pelatihan komunikasi efektif secara berkelanjutan dikalangan petugas pendaftaran sehingga mampu menambah pemahaman bagi petugas pendaftaran bagaimana seharusnya petugas pendaftaran berkomunikasi sehingga mampu menciptakan petugas pendaftaran profesional. Pemberlakuan pelatihan komunikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan akreditasi rumah sakit yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, P.N., Kusumawardhani, B.O., Saputra, A.R. (2023). Pelaksanaan Komunikasi yang Efektif oleh Perawat Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap. Dhtar *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*. 4(2). 2,61-266.
- Arifah, N., Irwandy, Hasna. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ynuversitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health*. 3(2). 155-165.
- Alfarizi, M. (2019). Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *ETTISAL : Journal of Communication*, 4(2), 151. <https://doi.org/10.21111/ejoc.v4i2.3568>
- Manoppo, J.A. (2024). *Komunikasi Dasar Dalam Keperawatan*. Medika Salemba : Jakarta
- Putriana, A., & Mendrofa, P.M.A. (2023). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota Matsum. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 2(4). 265-272
- Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pelayanan Puskesmas Karang Pule. *Jurnal Komunikasi Indonesia*. 1(1). 14-21
- Putra, A. (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. *Skripsi*
- Rangkuti, D., Tarigan, A., & Rachelia, P. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*.
- Sofia. (2025) Komunikasi Efektif Dalam Keperawatan : Strategi Penggunaan Bahasa yang Sederhana Edukasi Pasien. *Social Science Journal*. 2(1). 11-15
- Saepuddin & Sinaga. (2023). Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Pengisian General Consent Di Tpp Rsud Kabupaten Jombang. *Jrmik*, 4(2), 25–32. <https://doi.org/10.58535/jrmik.v4i2.57>
- Yusuf (2017). Konsep Komunikasi Efektif dalam Keperawatan. Medika Salemba