

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi pada Peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di
Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Jurnalistik



Disusun oleh:

**NABILAH PUTRI RIANTI
07031382025256**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI SKRIPSI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi pada Peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit
Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan)**

SKRIPSI

**Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh:

**Nabilah Putri Rianti
07031382025256**

Pembimbing I

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

Tanda Tangan

Tanggal



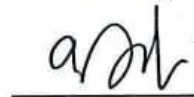
20 Februari 2025

Pembimbing II

**Safitri Elfandari, S.I.Kom., M.I. Kom
NIP. 198806162022032005**

Tanda Tangan

Tanggal



17 Februari 2025



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi pada Peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit
Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan)**

SKRIPSI

Oleh:

Nabilah Putri Rianti

07031382025256

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 31 Desember 2024
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

KOMISI PENGUJI

Krisna Murti, S.I.Kom., M.A.

NIP. 198807252019031010

Ketua

Karerek, S.Sos., M.I.Kom

NIP. 199210302023211021

Anggota

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

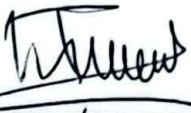
Anggota

Safitri Elfandari, S.I.Kom., M.I.Kom


NIP. 198806162022032005

Anggota










Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PERSETUJUAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah Putri Rianti
NIM : 07031382025256
Tempat dan Tanggal Lahir : Sekayu, 23 Juni 2002
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal
Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Peserta
BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit
Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 16 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Nabilah Putri Rianti

NIM. 07031382025280

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5)

“Life will always be filled with stressful moments, but you can always choose to see something positive through it all”

-Joshua Hong-

“Terlambat bukan berarti gagal, Cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki *start* dan proses yang berbeda-beda. Percaya proses itu yang paling penting, karena Allah SWT telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

-Edwar Satria-

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk
*Ibu dan Bapak. Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya
sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia.
Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan
selalu memberi motivasi.
Terima kasih untuk semua berkat do'a dan dukungan Ibu dan Bapak
Saya bisa berada sampai dititik ini.
Adikku, terima kasih untuk segala do'a dan semangat yang kau berikan.
Nabilah terima kasih untuk sudah bertahan sampai di titik ini,
kamu kuat, kamu hebat.*

*Almamater tercinta Universitas Sriwijaya semoga
ALLAH SWT senantiasa memberikan rahmat dan karuniannya*

KATA PENGANTAR

Semua pujian dan syukur adalah karena Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Dengan rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terbatas, penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan)." Semoga berkah dan damai sejahtera dilimpahkan selama-lamanya kepada yang mulia Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan puncak dari upaya pemenuhan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi, dengan konsentrasi Jurnalistik, di Universitas Sriwijaya. Penulis mengakui tantangan dan keterbatasan yang dihadapi selama persiapan karya ini. Meskipun demikian, penyelesaiannya telah dimungkinkan melalui dukungan, bimbingan, dan saran yang tak tergoyahkan dari banyak orang. Dengan rasa terima kasih yang mendalam dan kerendahan hati yang setinggi-tingginya, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Pembimbing Utama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, memberi

masukan dan saran, motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi dan Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Safitri Elfandari, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, membimbing, dan motivasi semangat yang besar kepada penulis.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Mbak Sertin Agustina. Selaku admin dan seluruh staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Kedua orang tua penulis, bapaku tercinta Bambang Supriatin S.KM, Ibu tersayang, Irma Subriani, S.Psi., M.Si, atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang menjadi anugerah terbesar dalam hidup penulis. Serta adik satu-satunya yang selalu menjadi sosok penyemangat penulis, Muhammad Dzaky Naufaliansyah.
9. Semua keluarga tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi semangat dan doa yang diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman ku, Grup, X-Ray, Grup Mendadak Magang, Grup Dilarang Chat Uwu, Grup Unchri, Kelas Ilkom B Palembang, atas semangat dan saling memberikan dukungan.

11. dr. Lady Kavotiner, Sp. M., MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan, yang selalu memberikan dukungan guna kebaikan dan kemajuan Rumah Sakit.

12. Terakhir penulis ucapkan terima kasih banyak untuk semua pihak yang Namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak/Ibu di Yaumul Akhir Kelak.

Demikianlah skripsi ini disusun, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki kedepannya. Oleh karena itu, diharapkan masukan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Besar keinginan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan pengetahuan dan informasi terkait Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien.

Palembang, 16 Desember 2024
Penulis,

Nabilah Putri Rianti

ABSTRAC

This research was motivated by patient complaints about ineffective interpersonal communication between health workers and patients at hospitals in South Sumatra Province. This study aims to examine the effect of the effectiveness of interpersonal communication on patient satisfaction and measure its impact. The effectiveness of interpersonal communication, identified as variable X, is based on the De Vito framework, which consists of five dimensions: openness, empathy, supportive attitudes, positive attitudes, and equality. Patient satisfaction, which is represented as the Y variable and described by Pohan, includes four dimensions: satisfaction with access to health services, satisfaction with the quality of health services, satisfaction with the health service process, and satisfaction with the health service system. This quantitative study involved distributing questionnaires to 100 respondents who were selected using the Accidental Sampling Technique. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method through SmartPLS version 4. The results showed that openness, empathy, supportive attitude, and equality significantly affected patient satisfaction. The effectiveness of interpersonal communication explained 68.1% of patient satisfaction, while the remaining 31.9% was influenced by factors outside the scope of this study

Keywords: *interpersonal communication, patient satisfaction, BPJS Health,*

Advisor I



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Advisor II



Safitri Elfandari, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198806162022032005

Head of The Communication Sciences Department



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan pasien tentang komunikasi interpersonal yang tidak efektif antara tenaga kesehatan dan pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien dan mengukur dampaknya. Efektivitas komunikasi interpersonal, yang diidentifikasi sebagai variabel X, didasarkan pada kerangka kerja De Vito, yang terdiri dari lima dimensi: keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesetaraan. Kepuasan pasien, yang direpresentasikan sebagai variabel Y dan digambarkan oleh Pohan, meliputi empat dimensi: kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan. Studi kuantitatif ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan Teknik Accidental Sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan, empati, sikap suportif, dan kesetaraan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Efektivitas komunikasi interpersonal menjelaskan 68,1% kepuasan pasien, sedangkan 31,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar ruang lingkup penelitian ini.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, kepuasan pasien, BPJS Kesehatan

Pembimbing I



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



Safitri Elfandari, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198806162022032005

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRAC.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	30
1.3 Tujuan Penelitian	30
1.4 Manfaat Penelitian	31
1.4.1 Manfaat Teoritis	31
1.4.2 Manfaat Praktis	31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Komunikasi Interpersonal	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Definisi Komunikasi Interpersonal	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Teori Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Faktor Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Teori Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.

2.6 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif..	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Teknik Analisis Inferensial	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Uji Model Pengukuran (Measurement Model)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.9.4 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.5 Uji Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
3.9.6 Uji Signifikansi Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.9.7 Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profil Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Moto dan Maklumat.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pelayanan Unggulan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.4 Pelayanan Medis	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Uji Validitas Konvergen	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Uji Validitas Deskriminan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
5.4 Evaluasi Model Struktural.....	Error! Bookmark not defined.
5.5 Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
5.6 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
5.7 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
5.7.1 Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
5.7.2 Keterampilan Mendengarkan dan Empati sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
5.7.3 R-square dan Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
6.2.1 Saran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
6.2.2 Saran Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Kelas dan Kapasitas di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 1 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 2 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 3 Validitas Konvergen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 4. Uji Validitas Deskriminan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 5 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 6 Model Fit.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 7 Korelasi antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 8. Tabel Uji Hipotesis Koefisien Jalur, T-test, dan P-value.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 9 Tabel R-Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 10 Tabel R-Square	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien	23
Gambar 1. 2 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan	23
Gambar 1. 3 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan	24
Gambar 1. 4 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan	24
Gambar 1. 5 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan	24
Gambar 1. 6 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan	25
Gambar 1. 7 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan	25
Gambar 4. 1 Gambaran Depan Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Alat Kesehatan Lasik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Gambaran dan nama dokter yang melayani lasik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Nama dokter yang melayani Phacoemulsifikasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Gambar Tindakan dengan menggunakan Teknik Phacoemulsifikasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Gambar dan nama dokter yang melayani Pediatrik Oftalmologi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Tindakan pelayanan Pediatrik Oftalmologi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Dokter yang melayani Vitreoretina...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9 Layanan Vitreoretina.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 10 Ruang Rawat Inap	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 11 Poliklinik VIP.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 12 Ruang Pemeriksaan Pasien VIP**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 Poli Umum**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 Low Vison and Contact Lens**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Glaucoma**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 1 Peneliti saat melakukan wawancara dan melakukan survey dengan menggunakan
menggunakan
angket.....**Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 5. 2 Peneliti saat melakukan wawancara dan melakukan survey dengan
menggunakan angket.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 3 Model dalam Penelitian ini**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Alur Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari memainkan peran sangat penting dalam membangun hubungan, pertukaran informasi, dan dapat memberikan dukungan emosional bagi penggunanya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi efektif kepada pasien sangat penting dilakukan oleh petugas kesehatan. Interaksi ini memungkinkan pemberi layanan kesehatan dapat memahami kebutuhan pasien secara holistik, untuk mengatasi keluhan, memastikan rasa nyaman dan percaya terhadap pemberi layanan. Komunikasi yang jelas dan rasa empati yang diberikan memastikan pasien dapat memahami kondisi dan pilihan pengobatan yang mereka lakukan (Angelia & Andi, 2023).

Komunikasi kesehatan adalah komunikasi tentang bagaimana individu pada kelompok/ masyarakat tertentu menanggapi fenomena yang ada hubungannya dengan kesehatan, dan bagaimana usaha untuk memelihara kesehatannya, faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti bagaimana interaksi antar petugas kesehatan, antara petugas kesehatan dengan pasien dan antara pasien dengan keluarga pasien. Komunikasi kesehatan merupakan skala besar yang dilakukan oleh pimpinan masyarakat atau pemerintah setempat, tetapi komunikasi kesehatan dapat juga dilakukan dari lingkungan keluarga yang merupakan skala kecil dari masyarakat, antara petugas kesehatan dengan pasien di lingkungan masyarakat. Komunikasi kesehatan kesehatan dapat berfungsi untuk menjalankan proses penyembuhan bagi pasien sebagai upaya preventif dan kuratif untuk mencegah

penyakit yang diderita oleh pasien. Komunikasi ini ada beberapa jenis terdiri dari yaitu komunikasi kesehatan dengan pasien, komunikasi kesehatan dengan pihak keluarga, dan komunikasi kesehatan kepada masyarakat (Rakhmaniar Almadina, 2021).

Interpersonal memainkan peran penting dalam sektor kesehatan. Interaksi antara penyedia layanan kesehatan atau tenaga kesehatan dan pasien merupakan pertukaran informasi medis sehingga terpenuhinya dimensi psikologis dan emosional baik secara langsung bisa mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam proses pelayanan kesehatan, efektivitas komunikasi interpersonal sering diakui sebagai indikator utama dalam kualitas layanan. Komunikasi Interpersonal sering disebut juga dengan komunikasi efektif, komunikasi ini dapat menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam antara tenaga kesehatan dan pasien, meminimalkan kesalahpahaman, dan membantu membangun hubungan yang saling percaya dan harmonis. Interaksi semacam itu tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien tetapi juga berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik.

Komunikasi interpersonal, seperti yang didefinisikan oleh R. Wayne Pace (1997), adalah pertukaran informasi antara dua atau lebih individu dalam pengaturan tatap muka. Komunikasi interpersonal merupakan inti pelaksanaan praktik dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi Interpersonal merupakan suatu kegiatan komunikasi, yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika (Devito dalam Lalongkoe, 2013).

Efektivitas komunikasi interpersonal dapat dinilai melalui beberapa dimensi utama: keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan transparan kepada pasien. Empati melibatkan pemahaman dan pengakuan emosi dan kebutuhan pasien. Sikap suportif mencerminkan kapasitas petugas kesehatan untuk menawarkan dukungan yang menumbuhkan kepercayaan dan kepastian. Sikap positif ditunjukkan dengan menciptakan lingkungan komunikasi yang ramah dan menyenangkan. Akhirnya, kesetaraan berkaitan dengan memperlakukan pasien dengan hormat dan bermartabat, memastikan bahwa semua interaksi bebas dari bias atau kesenjangan. Efektivitas komunikasi interpersonal merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ini mencerminkan persepsi pasien tentang layanan yang diberikan dan berfungsi sebagai indikator penting kualitas perawatan kesehatan (Prakash, 2010).

Kepuasan pasien adalah landasan pemberian layanan kesehatan yang efektif. Penelitian menunjukkan hubungan yang kuat antara pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan kepuasan pasien, yang mencerminkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Pasien yang puas lebih mungkin untuk kembali untuk mendapatkan pengobatan di masa depan, merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain, dan berkontribusi pada reputasi rumah sakit yang positif. Manfaat ini menumbuhkan hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pasien, meningkatkan loyalitas, dan dapat meningkatkan kelangsungan rumah sakit. Kepuasan pasien bergantung pada

keterampilan komunikasi profesional kesehatan, karena komunikasi yang efektif memastikan bahwa pasien merasa didengar, dihormati, dan dipahami.

Rumah sakit adalah lembaga landasan dalam sistem perawatan kesehatan, menyediakan layanan penting dan mendorong kemajuan medis. Rumah sakit adalah komponen mendasar dari organisasi sosial dan kesehatan menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Mereka menawarkan layanan komprehensif, termasuk pengobatan kuratif dan pencegahan penyakit, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, rumah sakit berfungsi sebagai pusat untuk melatih profesional kesehatan dan memajukan penelitian medis. Sejalan dengan hal ini, definisi rumah sakit sebagai lembaga kesehatan yang memberikan layanan kesehatan individu yang holistik. Ini mencakup perawatan rawat inap, perawatan rawat jalan, dan layanan darurat, menunjukkan peran penting mereka dalam memenuhi berbagai kebutuhan perawatan kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, N.D.).

Rumah Sakit adalah Suatu badan usaha yang menyediakan pemondokan dan yang memberikan jasa pelayanan medis jangka pendek dan jangka Panjang yang terdiri atas tindakan observasi, diagnostik, terapeutik, dan rehabilitative untuk orang yang menderita sakit, terluka dan untuk yang melahirkan (Maatisya F. Yuki & Santoso A.P Aris, 2022). Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan hingga saat ini mampu menjadi salah satu Rumah Sakit Khusus Mata terbesar di provinsi Sumatera Selatan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah pasien. Banyaknya jumlah pasien dengan kepentingan yang berbeda-beda menyebabkan ramainya kegiatan yang ada di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

Fenomena yang ada dapat memicu permasalahan dalam pelayanan seperti komunikasi yang tidak efektif, adanya kebingungan pasien tentang fasilitas layanan dikarenakan petugas terlalu sibuk dengan pelayanan yang mereka berikan, sehingga pasien tidak puas dengan layanan yang mereka terima.

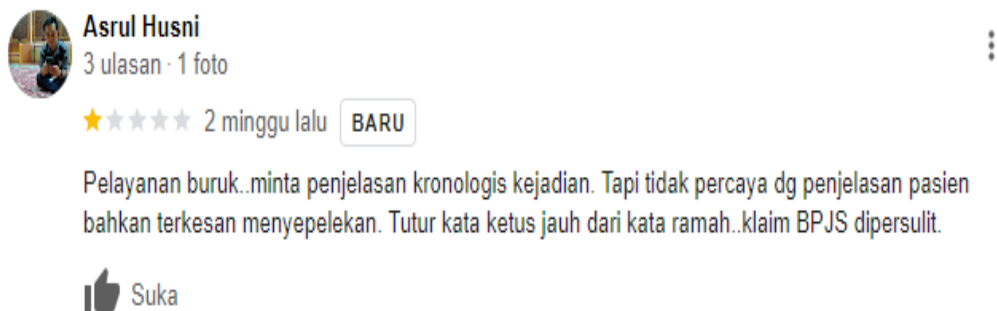
Berdasarkan penelitian terdahulu telah menyoroti bahwa komunikasi interpersonal di dalam fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit mata yang ada di Sumatera Selatan, terus menghadapi tantangan yang begitu pesat. Banyak pengguna layanan atau pasien melaporkan merasa diabaikan atau kurang empati dari petugas kesehatan. Selain itu, beberapa pasien telah menyatakan keprihatinan bahwa informasi yang diberikan tentang diagnosis atau pengobatan mereka seringkali tidak jelas atau sulit dipahami. Masalah-masalah ini menunjukkan kerusakan dalam komunikasi Interpersonal yang efektif, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Menurut penelitian terdahulu (Habena Ridhuan A., 2019) bahwa hasil dari kualitas yang diberikan dalam pelayanan BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata sudah lebih baik dengan ditunjukkan perilaku petugas yang baik dan sopan, baik dalam penyampaian informasi maupun dalam pelayanan yang diberikan. Antara tenaga kesehatan dan pasien di rumah sakit sekarang dianggap baik dan efektif. Pasien melaporkan merasa lebih nyaman dan didukung oleh petugas kesehatan yang semakin responsif terhadap kebutuhan mereka. Peningkatan ini tidak hanya meningkatkan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien, tetapi juga berdampak langsung dan positif terhadap kepuasan pasien, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan yang menjalani perawatan rawat jalan.

Pasien BPJS seringkali memiliki kebutuhan yang unik dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan pelayanan BPJS, terutama terkait aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan waktu konsultasi yang terbatas.

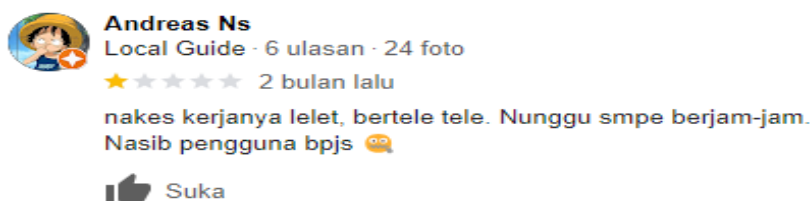
Ditemukan adanya masalah terkait tidak efektifnya komunikasi melalui keluhan atau protes terkait tenaga kesehatan yang juga dituliskan oleh pasien pada laman ulasan di *google review* Rumah Sakit Mata Provinsi Sumatera Selatan. Meski terdapat ulasan mengenai pengalaman positif namun tidak sedikit pula yang menuliskan komentar negatif yang memberi bintang 1 dari pasien saat mengunjungi rumah sakit mata tersebut. Dapat tergambar pada pernyataan dibawah ini:

Gambar 1. 1 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien



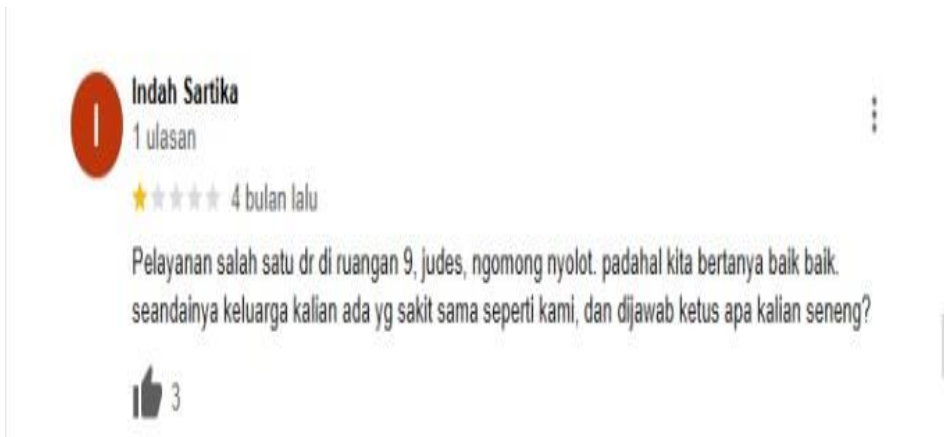
Sumber: Google Review

Gambar 1. 2 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan



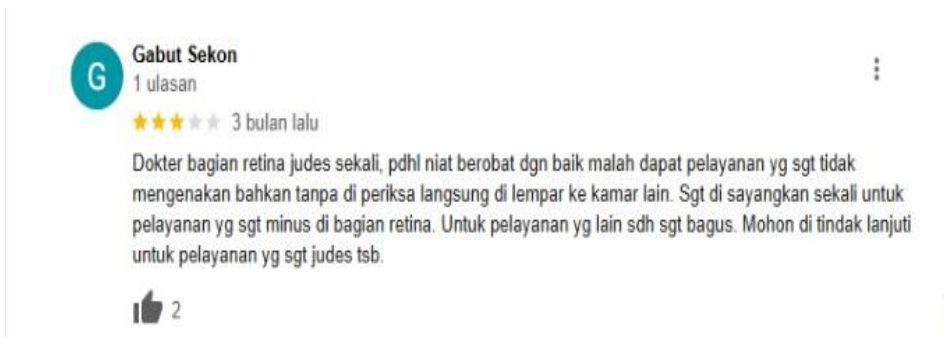
Sumber: Google Review

Gambar 1. 3 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan



Sumber: Google Review

Gambar 1. 4 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan



Sumber: Google Review

Gambar 1. 5 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan



Sumber: Google Review

Gambar 1. 6 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan



Sumber: Google Review

Gambar 1. 7 Penilaian Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan oleh Pasien BPJS Kesehatan



Sumber: Google Review

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa masih banyak terdapat ulasan yang negatif terkait komunikasi oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Dari ulasan tersebut dikatakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi yang terjalin di rumah sakit mata ini masih belum efektif. Apabila permasalahan tersebut dibiarkan terus menerus maka dipastikan dapat berakibat pada berkurangnya kepuasan pasien dan mutu pelayanan menjadi buruk, jika mutu pelayan buruk atau jelek dapat mempengaruhi kepercayaan pasien atau pelanggan dan tentunya kerjasama yang di jalin dengan asuransi kesehatan juga dapat berpengaruh.

Namun, manajemen rumah sakit secara konsisten melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Ini termasuk program pelatihan komunikasi untuk staf kesehatan, pengembangan prosedur operasi standar (SOP) yang berfokus pada komunikasi, dan evaluasi rutin interaksi antara petugas kesehatan dan pasien sebagai bagian dari strategi peningkatan mereka.

Penelitian lebih lanjut sangat penting untuk lebih memahami seberapa efektif komunikasi ini memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Sangat penting untuk mengevaluasi apakah semua dimensi komunikasi interpersonal yang efektif, seperti yang diusulkan oleh DeVito, secara konsisten diterapkan oleh penyedia layanan kesehatan. Selain itu, penting untuk memeriksa bagaimana faktor-faktor lain seperti latar belakang demografis atau kondisi kesehatan pasien yang dapat memengaruhi persepsi mereka tentang kualitas dan kepuasan layanan.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal yang efektif menurut DeVito sebagai kerangka dasar untuk menilai kemampuan tenaga yang melayani di rumah sakit mata ini agar mereka bisa menerapkan komunikasi yang efektif sebaik mungkin. Selain itu, teori kepuasan pasien menurut (Pohan, 2017 dalam Rohmaduni, 2021) diterapkan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk kualitas layanan, persepsi petugas kesehatan, dan hasil dari layanan medis yang diberikan. Dengan mengintegrasikan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* untuk mengumpulkan data dari peserta BPJS Kesehatan yang mendaftar pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Teknik ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data dari responden yang hadir dengan nyaman di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria menjadi peserta BPJS Kesehatan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS), dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS. Metode ini sangat cocok untuk menganalisis hubungan antara variabel kompleks dan memberikan hasil yang lebih rinci dan berwawasan.

Penelitian dianggap penting karena menawarkan wawasan berharga yang dapat berkontribusi pada pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam layanan kesehatan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan, terutama di bidang komunikasi interpersonal. Selain itu, temuan penelitian ini relevan dengan adanya kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan, yang merupakan prioritas utama dalam sistem jaminan kesehatan nasional Indonesia.

Secara keseluruhan, meskipun komunikasi interpersonal di Rumah Sakit Mata Provinsi Sumatera Selatan telah menunjukkan kemajuan positif, dalam penelitian terdahulu penelitian ini tetap sangat relevan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai secara menyeluruh bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal memengaruhi kepuasan pasien, terutama di antara peserta BPJS Kesehatan yang menerima perawatan di ruang rawat jalan. Melalui pendekatan sistematis, didukung oleh data empiris, penelitian ini bertujuan untuk memberikan

kontribusi yang berarti untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di masa depan.

Selain itu, kemajuan teknologi informasi di rumah sakit menawarkan peluang yang sangat baik untuk meningkatkan komunikasi interpersonal. Penerapan sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan tenaga kesehatan untuk memberikan informasi yang lebih akurat dan efisien kepada pasien. Seiring waktu, ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan semakin memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Namun, agar alat teknologi ini sepenuhnya efektif, mereka harus dilengkapi dengan komunikasi interpersonal yang kuat untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dipahami dengan jelas oleh pasien.

Faktor kultural memainkan peran penting dalam komunikasi interpersonal dan harus dipertimbangkan dengan cermat. Di Indonesia, nilai-nilai budaya seperti menghormati otoritas, keramahan, dan kehangatan dalam interaksi secara signifikan memengaruhi persepsi pasien tentang komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi petugas kesehatan untuk memperhatikan latar belakang budaya pasien untuk mendorong interaksi yang lebih efektif, saling menghormati, dan harmonis. Memahami nuansa budaya ini dapat meningkatkan komunikasi dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor eksternal, seperti kebijakan rumah sakit, alokasi sumber daya, dan beban kerja petugas kesehatan, memengaruhi kualitas komunikasi

interpersonal. Dengan memeriksa interaksi antara faktor-faktor internal dan eksternal, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pendekatan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Memahami dinamika dalam penelitian ini membantu mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan perawatan dan komunikasi pasien dalam pengaturan pelayanan kesehatan.

Melalui pendekatan ini, penelitian ini tidak hanya relevan dengan Rumah Sakit Mata Provinsi Sumatera Selatan tetapi juga menawarkan wawasan berharga yang dapat diterapkan di fasilitas kesehatan lain di Indonesia. Dengan mendorong peningkatan efektivitas komunikasi interpersonal yang berkelanjutan, tujuannya adalah untuk meningkatkan standar perawatan kesehatan di negara ini dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Dampak yang lebih luas ini dapat mengarah pada peningkatan pengalaman pasien dan pemberian layanan kesehatan yang lebih efisien secara nasional.

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang” yang telah dilakukan oleh (Rona, 2022) menyatakan bahwa variabel dari kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan sebesar 79,3%. Pengaruh tersebut kepada tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan jaminan BPJS Kesehatan, sedangkan dari variabel yang lain dapat mempengaruhi dari sisanya yaitu sebesar 21,7%. Dikarenakan rumah sakit ini hanya melayani permasalahan penyakit khusus mata saja tidak melayani pasien yang lain. Pelayanan rumah sakit ini melayani pasien dengan asuransi BPJS seperti

rumah sakit lainnya. Kemudian pengalaman pribadi peneliti pernah berkunjung ke rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Jika benar ini berpengaruh, dengan melihat fenomena tersebut peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan).
2. Faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat ditarik kesimpulan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan).

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat penelitiannya terbagi menjadi dua, yaitu manfaat penelitian secara teoritis dan manfaat penelitian secara praktis yakni sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis adalah hasil pada penelitian ini dapat memberi ilmu atau informasi dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya terkait dengan ilmu komunikasi kesehatan. Topik dari kepuasan pelanggan/ pasien dapat juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan dijadikan acuan referensi untuk peneliti lainnya jika menginginkan penelitian dengan judul yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis ini harapan peneliti agar penelitian dapat memberikan manfaat dalam memberikan sumber pandangan bagi para praktisi, sekaligus bahan untuk evaluasi. Harapan peneliti agar penelitian ini berguna untuk menjadi sumber referensi serta menjadi acuan dalam pengimplementasian dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia M. Ascharisa, & Arifina S. Anisa. (2020). Buku Ajar Komunikasi Interpersonal (Orlando Dizyi, Ed.; 1st Ed.). Penerbit Pustaka Rumah Cinta.
- Apandi, J. W., & Trianasari, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pmn Rumah Sakit Mata Cicendo. *Eproceedings Of Management*, 8(2).
- Cahyaningrum Made. (2019). *Metodologi Penelitian*.
- Canggara Hafied. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Octiviena, Ed.; 2nd Ed.). Fajar Interpratama Offset.
- Creswell J.W. (2017). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed* (4th Ed.). Pt Pustaka Pelajar
- Dr. Zainuddin Iba, S. E. M. M., & Dr (Cand). Aditya Wardhana, S. E., M. Si., M. M., C. C. C. C. C. (2024). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif* (Ph. D. Mahir Pradana, Ed.; 1st Ed.). Eureka Media Aksara.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022, June). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (Pp. 506-512).
- Fatrida Dedi, Yunaspi Didi, Suryani Ulfa, & Yolanda Yola. (2020). *Strategi Pelayanan Keperawatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien* (Duniawati Nia, Ed.; 1st Ed.). Cv. Adanu Abimata
- Hariyanto Didik. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (Darma A. Ferry & Utomo M. Djarot, Eds.; 1st Ed.). Umsida Press

- Haq A. Rona, Lukmantoro Triyono, & Sunarto. (2022). Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. Ilmu Komunikasi.
- Indrasari Meithiana. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (1st Ed.). Unitomo Press
- Irawan Handi. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (11th Ed.). Pt Elex Media Komputindo.
- Irviana, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Era Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Mata (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bhayangkara Semarang). Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, 2(1).
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat-Pasien. Jurnal Penelitian Psikologi, 12(1), 9-17.
- Kriyantono Rachmat. (2014). Riset Komunikasi (7th Ed.). Kencana
- Lombogia, I. Y., Pangemanan, S. E., & Sampe, S. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata Di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara. Governance, 2(1).
- Maatisya F. Yuki, & Santoso A.P Aris. (2022). Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit. Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan, 6.
- Maulana Syarif. (2022). Pengantar Ilmu Komunikasi (Hana Dan Taufan, Ed.; 1st Ed.). Penerbit Yrama Widya.
- Mu'ah. (2014). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien (1st Ed.). Zifatama.

- Nugroho, C. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Mata Solo (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Nurdin Ali. (2020). Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis (1st Ed.). Kencana.
- Nurleli, N. (2024). Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Di Poli Rawat Jalan Di Klinik Utama Khusus Mata Smec Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024 (Doctoral Dissertation, Universitas Mohammad Husni Thamrin).
- Oisina V. Ilona, & Oshidi V.R Ivonne. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 08.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian* (2nd Ed.). Alfabeta, Cv.
- Putriana Angelia, & Mendrofa Andi. (2023). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Kota Matsum. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2.
- Pohan S. Imballo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (Widyastuti Palupi, Ed.; 1st Ed.). Kedokteran Egc.
- Rakhmaniar Almadina. (2021). Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4.
- Ridhuan Habena, A., Studi Administrasi Negara, P., & Satya Negara Jl Sukerejo Sukatani Kenten Palembang, S. (N.D.). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

- Riyadi Hafidz. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Ilmu Komunikasi, 7.
- Sitorus, K. C., & Suryawati, C. (2023). Pengaruh Dimensi Mutu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Layanan Katarak Dan Bedah Refraktif Di Rumah Sakit Mata X Semarang. Jurnal Keperawatan, 15(3), 1321-1330.
- Suciati. (2015). Komunikasi Interpersonal (Suciati, Ed.; 1st Ed.). Buku Litera Yogyakarta.
- Sudaryono. (2022). Interpersonal Skill (Fahmi Irfan, Ed.; 1st Ed.). Kencana.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif (S. Hm, M. P. Setiyawami, Ed.; 2nd Ed.). Alfabeta, Cv.
- Suranto. (2011). Komunikasi Interpersonal. Graha Ilmu.
- Tamara V. Chatrine, Utami N. Tri, & Aini Nur. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahma Tanjung Morawa. Jurnal Kesmas Prima Indonesia, 3.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (N.D.). Bpkp.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien:(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center). Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 5(1), 362-368.

Wibisono, B. W. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya (Doctoral Dissertation, Stikes Yayasan Rs Dr. Soetomo Surabaya).