



Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan di Klinik Pelangi Bunda Medika

Uswatun Hasanah^{1*}, Noerma Kurnia Fajarwati², Meiby Zulfikar³, Eka Susilawati⁴,
Arfian Suryasuciramdhan⁵

^{1,2,3,4,5}Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa,
Indonesia

Email: uswatunhasanah22092001@gmail.com^{1*}, muma.kurnia@gmail.com², meibyZulfikar1@gmail.com³,
ekasusilawati.email@gmail.com⁴, arfianbinabangsa@gmail.com⁵

Alamat: Jl. Raya Serang-Jakarta Km.03 No.1B, Panancangan, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang,
Banten 42124

*Penulis Korespondensi

Abstract. *This study aims to determine the effect of therapeutic communication on patient satisfaction with services at the Pelangi Bunda Medika Clinic. The study employed a quantitative approach with a causal associative method, focusing on the relationship between health workers' communication behavior and patient responses to the quality of care received. Data were collected through questionnaires distributed to 100 outpatients who had received services within the last three months, ensuring that the sample reflected recent patient experiences. The analysis techniques included validity and reliability tests to confirm instrument accuracy, descriptive analysis to summarize patient perceptions, normality testing, simple linear regression to examine causal influence, and hypothesis testing for statistical confirmation. The results revealed that therapeutic communication was categorized as very high (89.63%), characterized by clarity of information, empathy, and active listening by health personnel. Meanwhile, patient satisfaction was categorized as high (88.63%), reflecting positive evaluations of service quality, staff attitude, and comfort during treatment. The regression test showed a significant and positive effect, with a t-value of 10.608 > t-table 1.984 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) was 0.534, indicating that therapeutic communication accounted for 53.4% of patient satisfaction, while the remainder was influenced by other factors such as facilities and waiting time. These findings support the S-O-R theory, where therapeutic communication (stimulus) is processed by the patient (organism) to generate satisfaction (response). The study emphasizes the crucial role of empathetic and professional communication in enhancing the quality of primary health services.*

Keywords: Clinic; Healthcare Services; Patient Satisfaction; S-O-R; Therapeutic Communication

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien terhadap layanan di Klinik Pelangi Bunda Medika. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, yang berfokus pada hubungan antara perilaku komunikasi tenaga kesehatan dan respons pasien terhadap kualitas perawatan yang diterima. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 pasien rawat jalan yang telah menerima layanan dalam tiga bulan terakhir, memastikan bahwa sampel mencerminkan pengalaman pasien yang terbaru. Teknik analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan akurasi instrumen, analisis deskriptif untuk merangkum persepsi pasien, uji normalitas, regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kausal, dan uji hipotesis untuk konfirmasi statistik. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dikategorikan sebagai sangat tinggi (89,63%), ditandai dengan kejelasan informasi, empati, dan pendengaran aktif oleh tenaga kesehatan. Sementara itu, kepuasan pasien dikategorikan sebagai tinggi (88,63%), mencerminkan penilaian positif terhadap kualitas layanan, sikap staf, dan kenyamanan selama pengobatan. Uji regresi menunjukkan efek yang signifikan dan positif, dengan nilai t sebesar 10,608 > t-table 1,984 dan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.534 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berkontribusi sebesar 53,4% terhadap kepuasan pasien, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas dan waktu tunggu. Temuan ini mendukung teori S-O-R, di mana komunikasi terapeutik (stimulus) diproses oleh pasien (organisme) untuk menghasilkan kepuasan (respons). Studi ini menekankan peran krusial komunikasi yang empati dan profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan primer.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Klinik; Komunikasi Terapeutik; Pelayanan Kesehatan; S-O-R

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek medis, tetapi juga mencakup aspek nonmedis seperti komunikasi, sikap tenaga kesehatan, dan sistem administrasi. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap hak-hak pasien membuat kualitas layanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja fasilitas kesehatan (Ramdhan et al., 2024).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, klinik pratama merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan dasar. Klinik ini menjadi garda terdepan dalam memberi akses layanan yang terjangkau dan dekat dengan masyarakat. Dengan demikian, kualitas layanan di klinik pratama akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Klinik Pelangi Bunda Medika di Kota Cilegon merupakan salah satu klinik pratama yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Survei pada Januari 2025 menunjukkan bahwa 65% pasien mengeluhkan sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah dan 35% menyebutkan waktu tunggu yang lama (Hasanah et al., 2025). Faktor-faktor tersebut dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus memengaruhi citra klinik.

Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa komunikasi yang tidak efektif antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan (Orianti et al., 2022). Selain itu, lamanya waktu tunggu juga diidentifikasi sebagai faktor yang sering menimbulkan keluhan pasien di fasilitas kesehatan (Gobel & Rusydi, 2025). Oleh karena itu, perbaikan aspek komunikasi dan efisiensi pelayanan perlu mendapat perhatian khusus.

Komunikasi terapeutik dipandang sebagai salah satu solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Komunikasi ini menekankan empati, sikap ramah, dan penyampaian informasi yang jelas sehingga dapat meningkatkan rasa percaya serta kenyamanan pasien (Raharjo, 2021). Selain itu, komunikasi yang baik juga mampu memperbaiki koordinasi administrasi dan mengurangi potensi kesalahan layanan (Aulia et al., 2023).

Penelitian ini menggunakan teori Stimulus–Organism–Response (S-O-R) sebagai landasan teoretis. Teori ini menjelaskan bahwa stimulus berupa komunikasi terapeutik akan diproses oleh pasien melalui persepsi dan pengalaman, lalu menghasilkan respons berupa kepuasan atau ketidakpuasan (Hidayah et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Klinik Pelangi Bunda Medika.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi Kesehatan

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan agar pesan dipahami (Asiva Noor Rachmayani, 2022). Dalam konteks kesehatan, komunikasi berfungsi untuk mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju pola hidup sehat. Surayya (2023) menegaskan bahwa komunikasi kesehatan melibatkan penggunaan strategi interpersonal maupun massa untuk meningkatkan kesadaran, mencegah penyakit, serta mendukung perawatan berkelanjutan.

Efektivitas komunikasi kesehatan dipengaruhi oleh unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Tenaga kesehatan berperan sebagai komunikator yang harus mampu menyampaikan informasi secara jelas, empatik, dan persuasif, sehingga menimbulkan respons berupa perubahan sikap atau perilaku penerima pesan (Fajarwati, 2021).

Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah interaksi terencana antara tenaga kesehatan dan pasien dengan tujuan mendukung proses penyembuhan (Maulana, 2021). Komunikasi ini melibatkan keterampilan verbal dan nonverbal seperti mendengarkan aktif, memberikan empati, dan membangun kepercayaan. Dora (2024) menyebut komunikasi terapeutik sebagai sarana kolaborasi pasien–tenaga medis untuk mengidentifikasi masalah, mengekspresikan perasaan, serta mengevaluasi tindakan perawatan.

Menurut Siti (2022) efektivitas komunikasi terapeutik dipengaruhi oleh persepsi, nilai, emosi, pengetahuan, peran, dan kondisi lingkungan. Di Klinik Pelangi Bunda Medika, komunikasi terapeutik tidak hanya dilakukan dokter atau perawat, tetapi juga bidan, tenaga administrasi, petugas laboratorium, dan farmasi. Dengan demikian, komunikasi terapeutik bersifat kolaboratif dalam menciptakan kenyamanan, rasa percaya, dan kepuasan pasien (Gobel & Rusydi, 2025)

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diberikan tenaga kesehatan sesuai standar profesional (Depkes RI, 2009). Kualitas pelayanan dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi teknis, tetapi juga aspek nonteknis seperti sikap ramah, empati, serta komunikasi yang baik (Yobi et al., 2024)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Kotler, 2013) menyebut lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Machfoedz (2010) menambahkan bahwa komunikasi terapeutik berperan dalam memperkuat hubungan

tenaga kesehatan dan pasien, sehingga mempercepat penyembuhan dan meningkatkan kepuasan.

Kepuasan Pasien

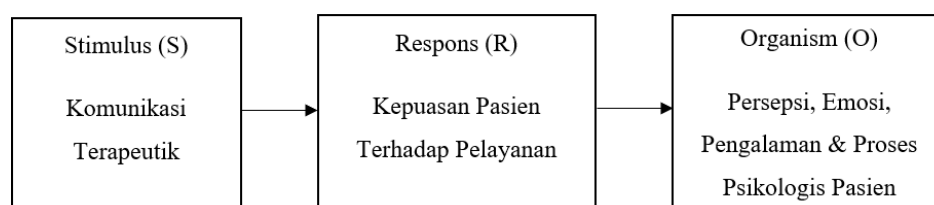
Kepuasan pasien adalah kondisi psikologis yang timbul setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler (2009), kepuasan muncul ketika pelayanan sesuai atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi bila pelayanan lebih rendah dari ekspektasi.

Muliyah et al., (2020) menyebut bahwa kepuasan pasien terbentuk sejak proses pendaftaran hingga selesai mendapatkan pelayanan. Faktor yang memengaruhi meliputi mutu pelayanan, waktu tunggu, fasilitas, sikap tenaga kesehatan, serta komunikasi (Tri Purnama Sari, 2022). Dengan demikian, kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan serta membangun loyalitas pasien.

Teori S-O-R

Teori S-O-R merupakan pengembangan dari teori Stimulus–Response (S-R) yang menekankan peran organisme dalam memproses stimulus. Hariyanto (2021:99) menjelaskan bahwa stimulus adalah rangsangan komunikasi, organisme adalah kondisi internal penerima pesan, sedangkan respons adalah reaksi yang ditunjukkan setelah proses kognitif, afektif, dan emosional.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi terapeutik merupakan stimulus yang diberikan tenaga kesehatan. Pasien sebagai organisme memproses stimulus tersebut melalui persepsi dan emosi, lalu menghasilkan respons berupa kepuasan atau ketidakpuasan. Teori S-O-R relevan digunakan karena mampu menjelaskan hubungan kausal antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien secara komprehensif.



Gambar 1. Model Komunikasi S-O-R.

Sumber: (Hariyanto, 2021:99).

Dalam penelitian ini, stimulus berupa komunikasi terapeutik tenaga medis melalui bahasa sopan, empati, bahasa tubuh menenangkan, dan sikap mendengarkan aktif. Organism adalah pasien yang memproses stimulus tersebut melalui persepsi, emosi, dan pengalaman sebelumnya. Respons ditunjukkan dalam bentuk kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan.

Dengan demikian, teori S-O-R menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik yang positif akan dipersepsi baik oleh pasien sehingga menghasilkan kepuasan, sedangkan komunikasi negatif dapat menimbulkan ketidakpuasan. Teori ini relevan karena mampu menggambarkan mekanisme hubungan kausal antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal dengan populasi seluruh pasien Klinik Pelangi Bunda Medika yang tercatat hingga April 2025 sebanyak 26.062 orang. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden menggunakan teknik *simple random sampling*.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–4 yang mencakup variabel komunikasi terapeutik (X) dan kepuasan pasien (Y). Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria valid jika $\text{Sig.} < 0,05$ dan korelasi positif. Reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha $\geq 0,60$, menunjukkan konsistensi instrumen yang memadai.

Analisis data meliputi analisis deskriptif, uji normalitas, dan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Uji hipotesis menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5%, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kontribusi variabel independen terhadap dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai tanggapan responden terhadap variabel komunikasi terapeutik (X) dan kepuasan pasien (Y). Perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25 menggunakan indikator nilai minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel komunikasi terapeutik (X) memiliki nilai mean 28,68 dari skor maksimum 32, dengan persentase sebesar 89,63%, yang termasuk kategori sangat tinggi. Sementara itu, variabel kepuasan pasien (Y) memiliki mean 28,36 dari skor maksimum 32, dengan persentase sebesar 88,63%, juga berada pada kategori sangat tinggi.

Temuan ini menunjukkan bahwa responden menilai komunikasi terapeutik tenaga medis di Klinik Pelangi Bunda Medika berjalan dengan baik, dan hal tersebut berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1. Descriptive Statistics.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Komunikasi Terapeutik	100	24	32	28,68	2,348
Kepuasan Pasien	100	22	32	28,36	2,710
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan pada 30 responden dengan karakteristik serupa populasi utama menggunakan kuesioner tertutup dan dianalisis melalui SPSS versi 25. Nilai r-tabel pada $n = 30$ adalah 0,3120. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila r-hitung $>$ r-tabel (0,3120) dan dinyatakan tidak valid apabila r-hitung $<$ r-tabel.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel komunikasi terapeutik (X) dan kepuasan pasien (Y) memiliki nilai korelasi di atas 0,3120, sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 2. Item-Total Statistics Variabel X.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	25,43	7,220	,641	,846
	25,53	6,809	,751	,833
	25,60	6,800	,545	,859
	25,50	6,948	,709	,838
	25,63	6,930	,497	,865
	25,60	7,076	,612	,848
	25,47	6,947	,616	,848
	25,40	7,283	,648	,846

Sumber: Output SPSS, 2025.

Tabel 3. Item-Total Statistics Variabel Y.

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
24,83	9,040	,877	,905
24,87	9,913	,689	,920
24,83	9,661	,594	,930
24,77	9,909	,708	,918
24,87	8,947	,906	,902
24,90	9,334	,778	,913
24,67	10,368	,597	,926
24,83	9,454	,855	,908

Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik Cronbach's Alpha melalui SPSS versi 25 untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komunikasi terapeutik (X) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865 dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,925. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 4. Reliability Statistics Variabel Komunikasi Terapeutik.

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	8

Sumber: Output SPSS, 2025

Tabel 5. Reliability Statistics Variabel Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	8

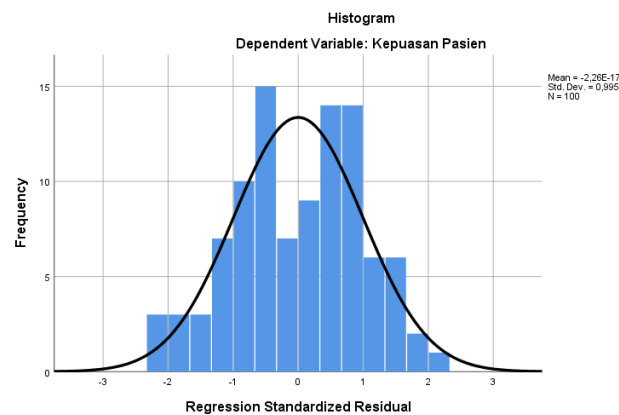
Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual pada model regresi memiliki distribusi normal. Pengujian menggunakan histogram dependent variable melalui SPSS versi 25.

Hasil menunjukkan bahwa bentuk histogram mengikuti pola distribusi normal (bell-shaped), dengan sebagian besar nilai terpusat di tengah dan menurun di kedua sisi. Hal ini

mengindikasikan bahwa data tanggapan responden terhadap kepuasan pasien terdistribusi normal, sehingga memenuhi asumsi dasar untuk dilakukan analisis lebih lanjut dengan teknik regresi linear parametrik.



Gambar 2. Histogram Depent Variabel.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi diperoleh: $Y = 4,159 + 0,844X$. Artinya, setiap peningkatan satu satuan komunikasi terapeutik meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,844. Nilai Sig. = 0,000 < 0,05, sehingga pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dinyatakan signifikan.

Tabel 6. Koefisien Regresi.

		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,159	2,289		1,817	,072
	Komunikasi	,844	,080	,731	10,60	,000
	Terapeutik				8	

Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai t hitung = 10,608 > t tabel = 1,984 dengan Sig. = 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Klinik Pelangi Bunda Medika.

Tabel 7. Coefficients^a.

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1,817	,072
Komunikasi Terapeutik	10,608	,000

Sumber: Output SPSS, 25.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pelangi Bunda Medika. Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan berada pada kategori sangat tinggi (89,63%), mencerminkan praktik empatik, jelas, aktif mendengar, dan memberi dukungan emosional. Kepuasan pasien juga berada pada kategori tinggi (88,63%), ditunjukkan melalui kepuasan terhadap sikap tenaga kesehatan, kejelasan informasi, dan kenyamanan layanan. Hasil uji regresi menunjukkan t hitung = 10,608 > t tabel = 1,984 dengan Sig. = 0,000, serta nilai R^2 = 0,534, artinya komunikasi terapeutik menyumbang 53,4% variasi kepuasan pasien, sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini menguatkan teori S-O-R, di mana komunikasi terapeutik (stimulus) diproses pasien (organisme) dan menghasilkan kepuasan (respons).

Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti memberikan saran yang disusun berdasarkan frekuensi jawaban responden dan pengembangan arah penelitian. Setiap saran diarahkan kepada pihak yang relevan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Bagi Tenaga Kesehatan: Sikap ramah sudah baik dan perlu dipertahankan. Namun, keterampilan mendengarkan aktif masih perlu ditingkatkan agar pasien merasa lebih dihargai dan didengarkan tanpa distraksi. Bagi Pimpinan Klinik: Loyalitas pasien cukup tinggi, tetapi masih ada ekspektasi yang belum terpenuhi terkait kejelasan informasi medis. Manajemen disarankan melakukan evaluasi dan pelatihan komunikasi edukatif secara berkala. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan menambah variabel lain seperti fasilitas, kecepatan pelayanan, atau administrasi, serta memperluas lokasi penelitian. Pendekatan kualitatif atau campuran juga bisa digunakan untuk menggali pengalaman pasien lebih mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Aulia, B. W., Rizki, M., Prindiyana, P., & Surgana, S. (2023). Peran krusial jaringan komputer dan basis data dalam era digital. *JUSTINFO | Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 9–20. <https://doi.org/10.33197/justinfo.vol1.iss1.2023.1253>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Fajarwati, N. K., & Laksana, A. (2021). Faktor komunikasi yang mempengaruhi adopsi program imunisasi di Kota Serang. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 1(2), 61–80. <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.27>
- Gobel, F. A., & Rusydi, A. R. (2025). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar, 6(2), 308–322.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi* (Penulis: Didik Hariyanto). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Hasanah, U., Agustin, D. I., Gusliyani, A., Rahmawati, R., Dwi, S., Jl, A., Serang, R., No, K. M., & Jaya, K. C. (2025). Membangun citra perusahaan melalui corporate communication: Studi kasus klinik Pelangi Bunda Medika Universitas Bina Bangsa, Indonesia. *N: Nyaman sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah Ciwaduk, Kota Cilegon*, masyarakat di tengah pers, 3.
- Hidayah, F., Lubis, Z., & Simanjuntak, J. S. B. P. (2023). Perilaku sosial pasien rawat jalan dalam ketergantungan narkotika. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 12(1), 36–65. <https://doi.org/10.20961/jas.v12i1.63878>
- Muliyah, P., Aminatun, D., Nasution, S. S., Hastomo, T., Sitepu, S. S. W. T. (2020). *No Title*.
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., dkk. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rahmawati, R. (2021). Wiraraja Medika: *Jurnal Kesehatan*. Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan, 10(1), 1–9.
- Ramdhan, A. S. S., Zulfikar, M., Hasanah, U., Agustin, D. I., & Pramudita, S. (2024). Komunikasi interpersonal dan budaya kerja dalam meningkatkan hubungan dengan pegawai di klinik Pelangi Bunda Medika. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 301–310. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6129>
- Ruslan, R. (2021). *Metode penelitian komunikasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Surayya, R. (2018). Pendekatan kualitatif dalam penelitian kesehatan. *AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh*, 1(2), 75. <https://doi.org/10.29103/averrous.v1i2.415>

- Tri Purnama Sari. (2022). The effect of service quality on inpatient satisfaction at X hospital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 53–59.
- Wa Ode Siti Orianti, Mubasysyir Hasanbasri, & Adi Utarini. (2022). Responsiveness sisi kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(03), 101–107. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i03.4248>
- Yobi, Y. S., TRI, T. S., Siva, S. K., Karlina Dewi, & Sanjaya, V. F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 2(01), 22–27. <https://doi.org/10.59422/global.v2i01.161>