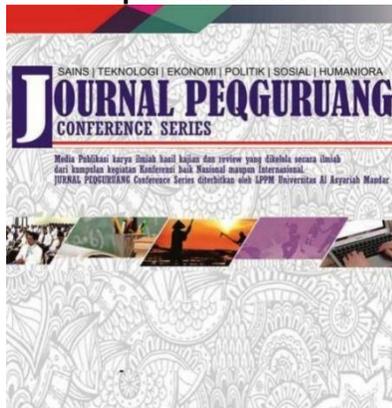


### Graphical abstract



## HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KONDOSAPATA MAMASA

<sup>1</sup> Masyhadiah, <sup>2</sup> Muhammad Massyat, <sup>3</sup> Yerni Arruan Tudang  
Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Pemerintahan,  
Universitas Al Asyariah Mandar

Corresponding email

[yerniarruantudang@gmail.com](mailto:yerniarruantudang@gmail.com)

### Abstract

This research is a correlational survey research with a quantitative approach and aims to find out the extent of the relationship between personal communication between nurses and inpatient satisfaction in Kondosapata General Hospital, Mamasa. Sampling technique and used is sum stratification. Each class stratified 5%, so the number of samples was 52 people. Determination of the sample used accidental sumpling. Data collection techniques using a questionnaire or questionnaire, observation or observation and study of literature. Data analysis techniques used cross tabulation and Pearson Correlation coefficient to determine the relationship of variable X with variable Y. The results showed that most (23.07%) Interpersonal Communication Nurse was good, (73.07%) quite good and (3.84%) was not good. While inpatient satisfaction (28.84%) was high, (69.23%) moderate, and (1.92) low. Statistical test results, namely  $r_{xy} = 0.689 > r_{tabel} = 0.279$ , therefore  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted, namely there was a relationship between Interpersonal Communication with Satisfaction of Inpatients in Kondosapata Regional Hospital, Mamasa.

**Keywords:** *Interpersonal Communication Nurse and Inpatient Satisfaction*

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian survey korelasional dengan pendekatan kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan komunikasi antar pribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Kondosapata Mamasa. Teori dasar dan digunakan adalah model komunikasi dua arah timbal balik (*two way symmetrical*). Teknik Sampling dan digunakan yaitu *stratifikasi sumpling*. Setiap strata kelas diambil 5 % sehingga jumlah sampel 52 orang. Penentuan sampel digunakan *accidental sumpling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket, observasi atau pengamatan dan studi kepustakaan. Teknik Analisis data menggunakan tabulasi silang dan koefisien Korelasi Pearson untuk mengetahui hubungan variabel X dengan variabel Y. Hasil Penelitian Menunjukkan sebagian besar (23.07%) Komunikasi Antar Pribadi Perawat baik, (73.07%) cukup baik dan (3.84%) tidak baik. Sementara Kepuasan Pasien Rawat Inap (28.84%) tinggi, (69.23%) sedang, dan (1.92) rendah. Hasil uji statistik yaitu  $r_{xy} = 0,689 > r_{tabel} = 0,279$  karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yaitu terdapat hubungan antara Komunikasi Antar Pribadi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kondosapata Mamasa.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Inap*

### Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v2i2.1465>

Received: 07 Agustus 2020 | Received in revised form: 25 September 2020 | Accepted: 28 Oktober 2020

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu industri yang bergerak pada bidang jasa kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit wajib profesional dalam melakukan pelayanan kesehatan. Rumah sakit berkewajiban untuk melakukan pelayanan kesehatan yang sungguh sungguh dan manusiawi, tidak membedakan ras, golongan, agama, jenis kelamin, usia, pendidikan dan status sosial anggota masyarakatnya. Rumah sakit memberi pandangan dan pembinaan bagi masyarakat yang bersifat edukasi tentang kesehatan dan menyeluruh, sebagai akibatnya terbentuk komunitas warga peduli kesehatan (Sabarguna, 2007:11)

Berkualitasnya suatu rumah sakit bisa di lihat dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien, kecenderungannya bisa diukur berdasarkan jumlah kunjungan pasien, penggunaan peralatan atau alat yang moderen, respon pasien, frekuensi keluhan mengenai pelayanan, dan pendapatan rumah sakit. Lantaran itu, rumah sakit harus siap dan wajib bisa melakukan pelayanan kesehatan dan berkualitas kepada setiap anggota masyarakat yang membutuhkan atau menggunakan sarana dan prasarana yang memadai, menyediakan dokter ahli dibidangnya, staf administrasi dan berdisiplin baik, dan energi keperawatan dan cekatan serta mempunyai panggilan jiwa untuk melakukan pelayanan terbaik yaitu ramah tama, sopan santun, ceria, dan penampilan menarik saat melayani pasiennya, trampil pada saat pelayanan medisnya. Kualitas pelayanan kesehatan tidak saja karena lengkapnya tim medis seperti tersedianya dokter umum dan handal, dokter seorang ahli penyakit, tenaga keperawatan dan cekatan, energi administrasi saja namun harus terpenuhi juga sarana prasarana dan keperawatan misalnya tersedianya peralatan medis, obat-obatan, ruang pengobatan dan bisa mendukung pelaksanaan perawatan terbaik, dan sikap yang hubungan komunikasi verbal dan juga nonverbal terbaik perawat pada pasiennya. (Tamsuri, 2011: 65)

Komunikasi antar pribadi perawat berlangsung secara baik selama perawat melakukan perawatan kepada pasiennya, pasti menimbulkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Adapun sebaliknya, buruknya komunikasi antar eksklusif dan yang dilakukan perawat terhadap pasien justru menyebabkan ketidak puasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit

Untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien, rumah sakit sudah berupaya melakukan yang terbaik untuk pelayanan keperawatan yang terbaik. Tetapi usaha tersebut belum terasa sepenuhnya memuaskan pasien. Masih banyak ditemukan pelayanan yang tidak baik dari rumah sakit terhadap pasiennya. Mentelantarkan pasien, lamban mengatasi keluhan pasien dan baru datang atau dan sedang berobat, keterlambatan mengontrol pasien, tidak ceria pada melayani pasien, mengatakan kurang sopan santun, tidak ramah tamah dalam melayani, terlontarnya kata-kata istilah dan tidak baik, bersikap kaku, dan sebagainya. Hal ini sebagai salah satu faktor dan menyebabkan ketidakpuasan pasien. (Nursalam, 2008:43)

Selain itu, mewabahnya aneka macam penyakit pada tengah-tengah masyarakat, beragamnya persoalan kesehatan dan dihadapi anggota masyarakat dan sulit diatasi menjadi hambatan bagi rumah sakit. Hal ini bisa juga menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap rumah sakit, muncul ketidakpercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, ada kekawatiran buat berobat ke rumah sakit atau pindah ke rumah sakit lain. Dalam kondisi dan sulit tadi, rumah sakit harus membenahi diri, Baik berdasarkan dari pelayanan kesehatan secara medis ataupun pelayanan ketenangan tempat, alat-alat medis, serta layanan dan bersifat menghargai, penuh perhatian, menghormati dan jenis lainnya melalui hubungan komunikasi perawat langsung. Semua pihak dan terlibat di rumah sakit wajib mempunyai komitmen dan solit buat menaruh pelayanan terbaik.

Komunikasi antara perawat dan para pasien merupakan proses komunikasi face to face atau langsung tatap muka. Kontak komunikasi pribadi bertatap muka tadi iyalah komunikasi antar pribadi perawat kepada para pasien rumah sakit umum daerah kondosapata mamasa.

Pada kenyataannya institusi pelayanan kesehatan, interaksi antara perawat menggunakan pasien pada hal penanganan komplain RSUD Kondosapata Mamasa berdasarkan kuesioner bulan Januari 2020 menemukan komplain pasien rawat inap 10% pada satpam, 10 % dalam pelayanan teknik, 20% pada dokter dan sebesar 60% kepada perawat. Yaitu perawat berbicara kasar dan sok pintar, perawat tidak mengerti maksud pesan dan disampaikan pasien, sehingga kesalahan penerimaan pesan secara terus menerus berlanjut berakibat dalam ketidak puasan pasien. Ketidak puasan pasien tadi akan mengakibatkan dampak pada pelayanan dan diberikan perawat sehingga pasien akan berpindah ke institusi pelayanan kesehatan lainnya dan bisa menaruh kepuasan.

Untuk itu proses komunikasi antar pribadi bisa dipakai perawat pada pasien lantaran bentuk komunikasi langsung perawat dinilai paling mujarap dalam kegiatan mengganti opini, kepercayaan, dan kondisi sikap komunikan. Alasannya iyalah komunikasi yang berlangsung antar pribadi biasanya berlangsung secara face to face (tatap muka).

Lantaran pembicara menggunakan komunikasi saling bertatap secara langsung (contact personal/PC); komunikator pribadi menyentuh pribadi dari komunikan. Ketika Pembicara membicarakan pesan ke komunikan, pada waktu itu juga komunikasi nonverbal terjadi umpan-balik yang langsung seketika, pembicara juga mengetahui seketika itu menanggapi komunikan kepada pesan yang sudah disampaikan, menurut gaya bicara dan ekspresi wajah dari pembicara. Seperti halnya juga penerima tahu komunikasi verbal dan nonverbal dari pembicara, sebagai akibatnya penerima atau komunikan dapat menilai lawan bicaranya atau komunikator. Oleh karena itu, krusial untuk perawat dan pasien untuk terus bekerja sama dan berusaha

untuk terus mencari penyelesaian dan penanganan yang baik. Karena demikian, wajib melakukan kerjasama antar perawat dan pasien secara efektif dan efisien, maka sangat dibutuhkan sebuah hubungan antar komunikasi pribadi perawat dan pasien agar tujuan bisa tercapai. (Hardjana, 2013:112).

Adapun Penelitian ini bermaksud mengkaji interaksi komunikasi pribadi antar perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Karena dari segi pelayanan medis, kelengkapan sarana dan prasarana atau fasilitas sudah sangat lengkap dan baik, dokter memadai, obat-obatan cukup, ruangan memadai. Tetapi kelengkapan pelayanan tadi tidaklah cukup memberi kepuasan bila pada proses keperawatan ternyata hubungan buat komunikasi tidak seperti dan dibutuhkan kata dan ucapan menjadi penting buat menaruh kepuasan pasien. Dengan terjadinya komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien secara baik akan dapat membantu mengefektifkan tujuan, dan ingin dicapai oleh ke 2 belah pihak sebagai akibat dan dibutuhkan terutama pasien mengalami kepuasan dan kesembuhan bisa dicapai.

Berdasarkan latar belakang masalah dan telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "Hubungan Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kondosapata Kab.Mamasa"

## 2. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian survey korelasional menggunakan Kuantitatif, yaitu sebuah contoh penelitian yang menitik beratkan masalah pada peristiwa - peristiwa yang sedang terjadi atau berlangsung secara memberikan gambaran dan lebih kentara tentang kejadian yang sesuai dengan kondisi yang ada. Penelitian yang memberikan sampel dari populasi sehingga dapat menjelaskan interaksi antara variabel Komunikasi Antar Pribadi Perawat dengan variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kondosapata Mamasa.

Instrumen Penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan sampel di lapangan adalah kamera, angket, dan alat tulis untuk menulis angket/kuesioner yang di bagikan di RSUD Kondosapata Mamasa. Angket digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan daftar pertanyaan yang disebar luaskan dan digunakan peneliti pada responden dengan harapan mereka akan menulis respon mereka atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. Wawancara digunakan untuk menginterview atau tanya jawab dengan pasien rawat inap RSUD Kondosapata Mamasa, dan dengan penelitian ini yang dilakukan penulis, maksudnya untuk mengambil data yang berupa kabar atau pendapat yang sesuai di lapangan. Kepustakaan Kumpulan data yang melengkapi teori-teori Komunikasi Antar pribadi yang berhubungan pada penelitian yaitu dengan menggunakan buku dan sumber tertulis dan relevan dengan penelitian yang ada.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Komunikasi Antar Pribadi Perawat.

Dari hasil data yang dikumpulkan, dapat dilihat tabel mengenai Komunikasi Antar Pribadi perawat rumah sakit Umum Kondosapata Mamasa (RSUD). Dari data tabel variabel Komunikasi Antar Pribadi Perawat kita bisa melihat hasil penelitian yang didasarkan pada kategori baik, cukup baik, dan tidak baik sebagai berikut, sebagian besar komunikasi antar pribadi perawat RSUD Kondosapata Mamasa 73.07 % Cukup baik. Selebihnya 23.07 % komunikasi antar pribadi perawat baik dan 3.84 % komunikasi antar pribadi perawat tidak baik.

### b. Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kondosapata Mamasa

Demikian halnya dari hasil pengumpulan data mengenai variabel kepuasan pasien. Data penelitian kepuasan pasien untuk rawat inap di rumah sakit umum daerah kondosapata.

Dari tabulasi data diperoleh hasil penelitian bahwa kepuasan pasien rawat inap berada dalam kategori sedang 69.23 % , kepuasan pasien rawat inap dalam kategori tinggi 28.84 % , dan dalam kategori rendah 1.92 % kepuasan pasien rawat inap RSUD Kondosapata mamasa.

Kepuasan Sebagian besar pasien rawat inap dalam kategori sedang 69.23 % karena selama menjalani rawat inap pasien memperoleh pelayanan sikap dan cukup baik. Perawat melakukan kontak komunikasi selama melakukan pelayanan kepada pasien rawat inap cukup baik sehingga pasien merasakan dilayani dengan secukupnya disamping itu sarana dan prasarana rumah sakit belum bisa mendukung pelayanan perawatan

### c. Analisis Hubungan Komunikasi Antar Pribadi Antar Pribadi Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kondosapata Mamasa

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan komunikasi antar pribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap

$$N = 52$$

Hasil penelitian menunjukkan tingkat komunikasi antar pribadi baik karna kepuasan pasien rawat inap tinggi 33.33 %. Komunikasi antar pribadi perawat baik karna kepuasan pasien rawat inap yang sedang 66,66 %. Komunikasi antar pribadi perawat baik karna kepuasan pasien rawat inap yang rendah yaitu 0 %.

Komunikasi antar pribadi cukup baik kepuasan pasien rawat inap tinggi 28.94 %. Komunikasi antar pribadi perawat dan cukup baik kepuasan pasien rawat inap sedang 71.05 %. Komunikasi antar pribadi perawat cukup baik kepuasan pasien rendah 0 %.

Komunikasi antar pribadi perawat dan tidak baik kepuasan pasien rawat inap tinggi 0%. komunikasi antar pribadi perawat dan tidak baik kepuasan pasien sedang 50 %, komunikasi antar pribadi perawat dan tidak baik, kepuasan pasien rendah 50 %.

Dengan demikian penulis gambarkan bahwa komunikasi atau penyampaian dengan pribadi perawat dan baik dalam kepuasan pasien rawat inap tinggi 33.33 %. Kepuasan pasien rawat inap tersebut karena dalam perawatan dan dilakukan oleh perawat terjadi kontak komunikasi dan cukup baik, sehingga jelas bahwa kepuasan tidak saja berdasarkan sarana dan prasarana kesehatan saja akan tetapi sangat dipengaruhi oleh komunikasi antar pribadi perawat. Karena faktor-faktor lain dapat menyebabkan kepuasan terjadi, seperti karena kebutuhan pelayanan medis ketidakpedulian pasien terhadap komunikais antar pribadi perawatnya dan sebagainya.

Untuk lebih meyakinkan mengetahui bagaimana hubungan komunikasi dengan pribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap penulis uji statistik dengan menggunakan korelasi *pearson product moment* sebagai berikut:

#### Korelasi pearson product moment

N = 52

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	24	28	576	784	672
2	24	26	576	676	624
3	23	26	529	676	598
4	20	27	400	729	540
5	23	26	529	676	598
6	25	28	625	784	700
7	23	25	529	625	575
8	26	26	676	676	676
9	17	25	289	625	425
10	21	24	441	576	504
11	23	26	529	676	598
12	20	27	400	729	540
13	22	23	489	529	506
14	23	27	529	729	621
15	21	15	441	225	315
16	26	26	676	676	676
17	25	25	625	625	625
18	23	28	529	784	644
19	27	26	729	676	702
20	16	18	256	324	288
21	22	26	484	676	572
22	29	26	841	676	754
23	29	20	841	400	580
24	26	20	676	400	520
25	28	26	784	676	728
26	27	26	729	676	702

$$\begin{aligned}
 n &= 52 \\
 \sum X &= 1342 \\
 \sum Y &= 1278 \\
 \sum X^2 &= 35441
 \end{aligned}$$

$$\sum Y^2 = 31860$$

$$\sum XY = 33114$$

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Adapun hasil uji pearson product moment diperoleh koefisien korelasi  $r = 1.28$ . Korelasi yang Koefisien diartikan oleh Yarnest (2004: 96):

0,00 – 0,199 hubungan sangat rendah

0,20 – 0,399 hubungan rendah tapi pasti

0,40 – 0,599 hubungan dan cukup berarti

0,60 – 0,799 hubungan tinggi kuat

0,80 – 1,000 hubungan dan sangat tinggi atau kuat sekali dapat diandalkan.

Dengan demikian hubungan komunikasi antar pribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap tinggi dan kuat.

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, penulis menggunakan uji signifikan  $r$  dengan tingkat kepercayaan 0,05 dengan  $r$  tabel seperti yang diketahui untuk  $n = 52$  ialah 0,279 dapat dilihat kriteria pengujianya, seperti yang dibawah ini:

- Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel, maka  $H_0$  diterima
- Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka  $H_0$  ditolak Dan  $H_1$  diterimah

Sudah jelas nilai hasil perhitungan, yaitu  $r_{xy} = 0,689 > r_{tabel} = 0,279$  Karena itu  $H_1$  diterima yaitu hubungan adanya komunikasi dengan pribadi perawat dengan kepuasan pasien yang di rawat inap.

Analisis determinasasi koefisien atau nilai PRE,  $KD = r^2$  (Rakhmat, 1985: 199). Di gunakan untuk memberi tahu keeretn hubungan antar komunikasi pribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Kondosapata Mamasa, dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{52(33114) - (1342)(1278)}{\sqrt{\{52(35441) - (1342)^2\} \{52(31860) - (1278)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{1755042 - 1715076}{\sqrt{\{1842932 - 1800964\} \{1636720 - 1633284\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{39966}{\sqrt{983562048}} \\
 r_{xy} &= \frac{39966}{31361.7928} \\
 &= 1.27435317 \\
 &= 1.2 \\
 &\mathbf{KD = r^2}
 \end{aligned}$$

$$= (0,689)^2$$

$$= 0,474$$

$$= 47,4\%$$

Dari hasil perhitungan di atas dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau nilai PRE =  $r^2 = 0,474$ , dan berarti bahwa hubungan komunikasi pribadi perawat dengan kepuasan bagi pasien yang di rawat inap RSUD Kondosapata Mamasa masyarakat sebesar 47,4%. Dengan kata lain komunikasi dengan pribadi perawat mempengaruhi kepuasan bagi pasien yang di rawat inap RSUD Kondosapata Mamasa sebesar 47,4% dan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

## PEMBAHASAN

Fasilitas ruangan dan satu dengan ruangan yang lain berbeda berkaitan dengan perbedaan kelasnya. Perbedaan tersebut juga dipengaruhi oleh perbedaan tarif biaya dan diperkenankan kepada pasien rawat inap. Hal ini juga sangat mempengaruhi kelas sosial masyarakat dan menjalani perawatan. Perbedaan-perbedaan tersebut tentu menimbulkan perbedaan tuntutan pelayanan. sementara dalam proses perawatan, semua perawat telah dihimbau untuk tetap memperlakukan pelayanan yang sama satu kelas dengan kelas lainnya. Sehingga pelayanan dilakukan tanpa membedakan status sosial. Hal inilah menjadi salah satu faktor terjadi perbedaan respon pasien berkaitan dengan kepuasan mereka. Terbukti hanya 47,4% komunikasi dengan pribadi perawat mempengaruhi kepuasan bagi pasien yang di rawat inap.

## 4. SIMPULAN

Sebagaimana yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, masalah yang ingin diketahui pada penelitian ini adalah, "Sejauh mana Hubungan Komunikasi atau penyampaian Antara Pribadi Perawat dengan Kepuasan bagi Pasien yang di Rawat Inap RSUD Kondosapata Mamasa." Berdasarkan data yang terhimpun dan analisis serta hipotesis, maka kita dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel penelitian terdiri dalam 2 variabel yaitu variabel X (Komunikasi Antar Pribadi Perawat) menjadi variabel bebas, independen dan variabel Y (Kepuasan Pasien Rawat Inap) menjadi variabel terikat, tidak bebas, terpengaruh. Variabel X mensugesti variabel Y.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (23,07 %) Komunikasi Antar Pribadi Perawat baik, (73,07 %) relatif baik dan (3,84 %) yang tidak baik. Sementara Kepuasan Pasien Rawat Inap (28,84 %) tinggi, (69,23 %) sedang, dan (1,92 %) rendah.

Untuk mengetahui hubungan Komunikasi Antar Pribadi Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Rumah Sakit Umum Daerah Kondosapata Mamasa, diuji dengan menggunakan uji tabulasi silang dan hasilnya menunjukkan Komunikasi Antara Pribadi dengan Perawat Baik, Kepuasan bagi Pasien yang di Rawat Inap sebagian besar (33,33%) Tinggi. Komunikasi Antar Pribadi Perawat sangat Baik, Kepuasan Pasien Rawat Inap Sedang (71,05 %), dan Komunikasi Antar Pribadi Perawat Tidak Baik, Kepuasan Pasien Rawat Inap (50 %) Rendah.

Dari output perhitungan nilai PRE =  $r^2 = 0,474$ , dan berarti bahwa Hubungan komunikasi antar eksklusif perawat dengan kepuasan bagi pasien yang di rawat inap RSUD Kondosapata Mamasa masyarakat sebesar 47,4%. Dengan istilah lain komunikasi antar langsung perawat sangat mempengaruhi kepuasan bagi pasien yang di rawat inap RSUD Kondosapata sebanyak 47,4% dan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djanaid, Djanalis. 2011. "*Public Relations: Teori Dan Praktek*".
- Fajar, Marhaeni. 2009. "*Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*". Graha Ilmu Dan Universitas Mercubuana. Yogyakarta.
- Hardjana, Agus M. 2013. "*Komunikasi Intrapersonal Dan Interpersonal*". Yogyakarta: Kanisius.
- Irawan, D Handi. 2014. "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*". PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jefkins, Frank Dan Yadin. 2010. "*Public Relations edisi ke lima*". Jakarta: Erlangga.
- Liliweri, Alo. 2009. "*Komunikasi Antarpribadi*" PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Masyhadiah. 2017. "*Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Mamuju*". Tesis S2. Makassar UNHAS
- Moore, Frazier. 2009. "*Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*". PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nursalam, 2008. "*Proses Dan Dokumentasi Keperawatan, Edisi 2, Konsep Dan Praktik*" Salemba Medika. Jakarta.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2012. "*Dasar-dasar Public Relations Teori Dan Praktik*". PT. Grasindo. Jakarta.
- Rosady, Ruslan. 2009, "*Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi*". Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sabarguna, Boy S. 2007. "*Knowledge Management Untuk Rumah Sakit*" Sagung Seto. Jakarta.
- Supranto. 2013. "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*". Rineka Cipta. Jakarta.
- Soleh, Ardianto Soemirat. 2013. "*Dasar-dasar Public Relations*". Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Suparmi, Yulia. 2011. "*Panduan Praktik Keperawatan Kebutuhan Dasar Manusia*". PT. Citra Aji Parama. Yogyakarta.
- Setiawan, Wahyu. 2019. "*Devinisi Teknik Accidental Sampling Dan Penerapannya*". Panduan Akuntansi.
- Tamsuri, Anas. 2011. "*Komunikasi dalam Keperawatan*". Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.