

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG POST NATAL CARE (PNC) PUSKESMAS MINASA TENE PANGKEP

Nurul Sukma

Program Studi Diploma IV Kebidanan Stikes STIKES Graha Edukasi Makassar

Email: nurulsukma@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan : Komunikasi interpersonal dianggap sebagai salah satu strategi untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang efektif antara pasien dengan petugas kesehatan. Komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk membantu mengumpulkan informasi mengenai individu sehingga dapat memprediksikan respon yang akan timbul. **Metode** : Penelitian dilaksanakan bulan November 2016 di Puskesmas Minasa Tene. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu nifas yang berkunjung di Puskesmas Minasa Tene sebanyak 286 orang diperoleh sampel sebanyak 74 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *Purposive Sampling* dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan analisis uji *Chi Square*. **Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki komunikasi interpersonal baik sebanyak 60 orang (81,1%) dan kurang sebanyak 14 orang (18,9%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 59 orang (79,7%) dan kurang sebanyak 15 orang (20,3%). **Simpulan** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien. **Saran** : Diharapkan kepada petugas kesehatan meningkatkan pelayanan dan keterampilan dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Tenaga Kesehatan

ABSTRACT

Objektive: *Interpersonal communication is considered as one of the strategies to build and maintain effective relationships between patients and health care workers. Interpersonal communication has a function to help collect information about individuals so they can predict the response that will arise.* **Method:** *The study was conducted in November 2016 at the Minasa Tene Health Center. The population in this study were all postpartum mothers who visited Minasa Tene Health Center as many as 286 people obtained a sample of 74 people with purposive sampling technique and using a questionnaire research instrument using the Chi Square test analysis.* **Results:** *The results showed that of the 74 people sampled, who had good interpersonal communication were 60 people (81.1%) and less than 14 people (18.9%). The results showed that of the 74 people used as samples, 59 people had a good satisfaction level (79.7%) and less than 15 people (20.3%).* **Conclusion:** *The results showed that there was a relationship between interpersonal communication with the level of patient satisfaction.* **Suggestion:** *It is expected that health workers improve services and skills in conducting interpersonal communication with patient satisfaction levels.*

Keywords: *Interpersonal Communication, Health Workers*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan komunikasi saat ini, banyak orang melakukan berbagai cara untuk berkomunikasi secara efektif. Suatu kegiatan komunikasi yang dijalankan seseorang atau lebih, itu akan menimbulkan dampak dan menentukan hasil akhir baik itu bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Komunikasi yang baik tentunya memerlukan tatanan komunikasi diantaranya komunikasi pribadi yang terdiri dari komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi massa. Komunikasi sangatlah penting bagi organisasi sebagai pendukung manajemen dan kinerja organisasi. Efektivitas sistem komunikasi berdampak positif terhadap keefektifan organisasi (Rakhmat, 2015).

Menurut Data dari World Health Organization (WHO) pada tahun 2015 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 78,2%. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 79,6% dan pada tahun 2017 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 82,6% (WHO, 2017).

Data dari Survey Demografi Kesehatan Indonesia pada tahun 2015 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 72,4%. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 73,1% dan pada tahun 2017 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 73,9% (SDKI, 2017).

Data Dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2015 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 82,4%. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 83,7% dan pada tahun 2017 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 85,6% (Kemenkes, 2017).

Rumah sakit merupakan sebuah institusi kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, bidan, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit keberadaannya sangat diperlukan karena orang-orang membutuhkan pelayanan kesehatannya. Sekarang ini tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan bisnis dalam usaha jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat semakin berkembang pesat. Banyak rumah sakit-rumah sakit yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan (Sumarah, 2013).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit juga memegang peranan penting. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa dari rumah sakit tersebut. Salah satu cara yang dilakukan supaya pasien merasa puas adalah dengan menciptakan sistem pelayanan konsumen yang selalu mengarah kepada customer satisfaction (kepuasan konsumen). Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi karyawannya. Salah satu konteks yang terdapat dalam komunikasi adalah komunikasi interpersonal (Lunadi, 2013).

Komunikasi interpersonal dianggap sebagai salah satu strategi untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang efektif antara pasien dengan petugas kesehatan. Komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk membantu mengumpulkan informasi mengenai individu sehingga dapat memprediksikan respon yang akan timbul. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang secara tatap muka sehingga memungkinkan setiap pesertanya untuk menangkap reaksi orang lain secara langsung (Deddy Mulyana, 2013).

Tenaga medis akan kesulitan melakukan tindakan apabila pasien tidak mengatakan atau tidak mampu mengatakan hal yang dia keluhkan dan rasakan. Akibatnya, pasien harus melakukan pemeriksaan secara menyeluruh yang membuang tenaga, waktu dan biaya tentunya. Tenaga medis di rumah sakit sangatlah beragam, yakni dokter, bidan, ahli farmasi, fisioterapi, radiographer, dan tenaga medis lainnya. Hanya saja, tidak semua tenaga medis memiliki kesempatan yang sama untuk dekat dengan pasien, dan tidak semua tenaga medis akan berhadapan langsung dengan pasien, dan hanya tenaga medis tertentu saja. Oleh karena itulah, maka bidan dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang memadai dengan pasien. Hal ini berkaitan dengan upaya untuk membantu kesembuhan pasien selama proses persalinan di rumah sakit atau instansi kesehatan (Supratiknya, A.2014)

Selama menjalankan proses di instansi kesehatan. Seorang bidan tidak akan lepas dari proses komunikasi, karena komunikasi merupakan metode utama dalam mengimplementasikan. Dari sekian banyak level komunikasi yang meliputi komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa, maka komunikasi yang dijalin antara tenaga kesehatan dan pasien masuk dalam level komunikasi interpersonal (Wiryanto. 2015).

Mutu pelayanan kebidanan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengantingkat kepuasan rata-rata pasien yang berada di ruangan nifas serta penyelenggaraannya sesuai denganstandar dan kode etika profesi. Secara umum pengertian mutu pelayanan kebidanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kebidanan yang sesuai dengan standar profesi danstandar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah (Saifuddin, AB. 2014).

Pasien yang dirawat di unit kebidanan kasus penyakitnya sangat bervariasi diantaranya, pasien diruang nifas, petugas mengacu pada standar asuhan pelayanan profesinya masing-masing. Bidan dalam memberikan pelayanan dirawat inap kebidanan mengacu pada asuhan kebidanan meliputi metode, pengkajian, diagnosis, perencanaan, tindakan, partisipasi klien dan evaluasi. bidan memberikan pelayanan mengacu pada asuhan kebidanan meliputi pengkajian, diagnosis, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, begitupun dengan dokter dan petugas lainnya (Hermansyah, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farniati (2013) di RS. Kariadi Semarang menunjukkan bahwa dari 72 orang yang dijadikan sebagai sampel, terdapat 49 orang yang memiliki kepuasan dengan tingkat komunikasi interpersonal diatas 72% namun masalah yang sering terjadi yaitu pasien sering membutuhkan penjelasan tentang kondisinya saat ini, apa penyebabnya dan apa yang dapat mereka lakukan dengan kondisi seperti itu. Untuk meningkatkan interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, diperlukan suatu komunikasi yang baik oleh tenaga kesehatan. Dengan komunikasi, seorang tenaga kesehatan dapat memberikan informasi yang lengkap guna meningkatkan pengetahuan pasien, sehingga diharapkan lebih dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalankan terapi

Data yang diperoleh dari Puskesmas Minasa Tene jumlah ibu nifas pada tahun 2016 sebanyak 358 orang dan pada tahun 2017 jumlah

ibu nifas sebanyak 365 orang dan pada bulan Januari s/d Oktober 2016 jumlah ibu nifas sebanyak 286 orang. Berdasarkan data diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Post Natal Care (PNC) Puskesmas Minasa Tene.

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah metode *Cross-Sectional Study* adalah jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/ observasi data variabel independen dan dependen, pada satu saat, Pengukuran variabel tidak terbatas harus tepat pada satu waktu bersamaan namun mempunyai makna bahwa setiap subjek hanya dikenai satu kali pengukuran tanpa dilakukan pengulangan pengukuran (*Notoatmodjo, 2014*)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu nifas yang berkunjung di Puskesmas Minasa Tene tahun 2016 sebanyak 286 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu nifas yang berkunjung di Puskesmas Minasa Tene tahun 2016.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan membatasi jumlah populasi berdasarkan variabel yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu untuk mendapatkan sampel penelitian dilakukan kriteria inklusi dan eksklusi.

HASIL

Penelitian dilaksanakan bulan November 2016 di Puskesmas Minasa Tene. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu nifas yang berkunjung di Puskesmas Minasa Tene sebanyak 286 orang diperoleh sampel sebanyak 74 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*.

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden
Di Puskesmas Minasa Tene
Tahun 2016

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
20-35 ahun	49	66,2
>35 Tahun	25	33,8
Pendidikan		
SD	8	10,8
SMP	20	27,0
SMA	40	54,1
Perguruan Tinggi	6	8,1
Pekerjaan		
IRT	28	37,8
PNS	34	45,9
Wiraswasta	12	16,2
Total	74	100%

Sumber : *Data primer 2016*

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang berumur 20-35 tahun sebanyak 49 orang (66,2%) dan umur >35 tahun sebanyak 25 orang (33,8%), yang berpendidikan SD sebanyak 8 orang (10,8%), SMP sebanyak 20 orang (27,0%),

SMA sebanyak 40 orang (54,1%) dan perguruan tinggi sebanyak 6 orang (8,1%), yang bekerja sebagai IRT sebanyak 28 orang (37,8%), wiraswasta sebanyak 12 orang (16,2%) dan PNS sebanyak 34 orang (45,9%).

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Interpersonal
Di Puskesmas Minasa Tene
Tahun 2016

Komunikasi Interpersonal	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	60	81,1
Kurang	14	18,9
Jumlah	74	100,0

Sumber : *Data primer 2016*

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki komunikasi interpersonal baik

sebanyak 60 orang (81,1%) dan kurang sebanyak 14 orang (18,9%).

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien
Di Puskesmas Minasa Tene
Tahun 2016

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	59	79,7
Kurang	15	20,3
Jumlah	74	100,0

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak

59 orang (79,7%) dan kurang sebanyak 15 orang (20,3%)

Tabel 5.4
Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas
Minasa Tene
Tahun 2016

Komunikasi Interpersonal	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah	Nilai p	
	Baik		Kurang				
	n	%	n	%			
Baik	55	91,7	5	8,3	60	100	0,000
Kurang	4	28,6	10	71,4	14	100	
Total	59	79,7	15	20,3	74	100	

Sumber : Data Primer 2016

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki komunikasi interpersonal baik sebanyak 60 orang, terdapat 55 orang (91,7%) pasien yang merasa puas dan 5 orang (8,3%) yang kurang puas. Sedangkan yang memiliki komunikasi kurang baik sebanyak 14 orang, terdapat 4 orang (28,6%) pasien yang merasa puas dan 10 orang (71,4%) yang kurang puas.

Dengan pengujian menggunakan analisis uji *Chi-Square* didapatkan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien.

DISKUSI

Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator

dengan komunikasi terjadi langsung, sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikasi, dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif dan berhasil atau tidak (Wiryanto, 2012).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki komunikasi interpersonal baik sebanyak 60 orang, terdapat 55 orang (91,7%) pasien yang merasa puas dan 5 orang (8,3%) yang kurang puas. Sedangkan yang memiliki komunikasi kurang baik sebanyak 14 orang, terdapat 4 orang (28,6%) pasien yang merasa puas dan 10 orang (71,4%) yang kurang puas.

Dengan pengujian menggunakan analisis uji *Chi-Square* didapatkan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian

terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Winda Aprilia di RS. Sanglah Denpasar (2013) dengan kaitannya untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien rawat inap dengan baik dari 102 ibu yang dijadikan sebagai responden sebanyak 86 ibu yang merasa puas dengan pelayanan rawat inap. Dengan demikian didapatkan nilai $p=0,002$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Sri Rejeki di Rumah Sakit Kartadi Semarang (2013) guna mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien rawat inap dengan baik yaitu dari 178 ibu pada periode April 2013 didapatkan sebanyak 95 orang yang memiliki komunikasi interpersonal baik. Oleh karena itu setelah melalui proses uji statistik didapatkan bahwa nilai $p=0,003$ yang berarti ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Rita Aryani (2012) di Puskesmas Siko Kota Ternate menunjukkan bahwa dari 82 ibu, yang berkomunikasi interpersonal dengan baik sebanyak 58 orang dan yang merasa puas dengan pelayanan rawat inap sebanyak 24 orang. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p=0,012$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Erniawati (2014) di RSUD Kota Baru menunjukkan bahwa dari 56 orang yang dijadikan sebagai sampel, dominan memiliki komunikasi interpersonal yang baik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap dengan nilai $p=0,004$.

Hasil penelitian diatas tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Riskaya Z (2013) di RSUD Kota Binjai menunjukkan bahwa dari 42 orang yang dijadikan sebagai sampel, dominan memiliki kepuasan pasien dengan komunikasi interpersonal dengan nilai $p=0,092$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap di ruang PNC.

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator

dengan komunikan terjadi langsung, sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan, dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif dan berhasil atau tidak. Sejalan dengan diatas maka kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman khususnya pada pasien rawat inap yang berada di ruang nifas. Tanggapan Balik, ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Apabila tidak berhasil, maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dilaksanakan pada bulan November 2016 di Puskesmas Minasa Tene. Jenis penelitian ini adalah metode observasional dengan pendekatan *Cross Sectional Study*, maka setelah dilakukan penelitian diperoleh sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki komunikasi interpersonal baik sebanyak 60 orang (81,1%) dan kurang sebanyak 14 orang (18,9%).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 orang yang dijadikan sebagai sampel, yang memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 59 orang (79,7%) dan kurang sebanyak 15 orang (20,3%).
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien.

SARAN

Setelah dilakukan penelitian dan didapatkan kesimpulan maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada petugas kesehatan meningkatkan pelayanan dan keterampilan dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien.
2. Diharapkan kepada pihak institusi pendidikan agar ada peningkatan keterampilan dalam memberikan pelajaran

mengenai komunikasi interpersonal antara petugas kesehatan dengan pasien

3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti variable yang lain serta menggunakan metode penelitian yang lain mengenai komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien

REFERENSI

- Abd. Malik Iskandar. 2013. *Interpersonal Communication*. Jakarta : Orbit
- Anita. 2013. *Kepuasan Pasien.obstetric ginekologi.com* Diakses tanggal 22 Juli 2016, Makassar.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta. Rineka Cipta
- Cangara, H. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Enjang, AS. 2014. *Komunikasi Konseling*.Bandung: Nuansa
- Erniawati (2014) *Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Post Natal Care (PNC) di RSUD Kota Baru (jurnal pdf)*
- Hidayat, A. 2014. *Prosedur penelitian dan analisa teknik data*. Pustaka Rihana : Yogyakarta
- Deddy Mulyana, 2013, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Hanifa. 2013. *Standar Mutu pelayanan*. www.Depkes.co.id. Diakses tanggal 21 Juni 2016, Makassar.
- Hermansyah, 2015, (Jurnal) *obstetric ginekologi*, web page. Diakses tanggal 10 Juni 2016, Makassar.
- Kotler. 2014. *Kepuasan Pasien*. Jakarta : Bumi Aksara
- Lunadi. 2013. *Komunikasi Mengena*. Yogyakarta : Kanisius
- Mutmainnah Jannah. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Bulukumba*. Jurnal Kesehatan Indonesia Vol. 1. No. 02-03. ISSN: 2086-3098
- Notoatmodjo. S. 2014. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Panduan Penyusunan Skripsi STIKes Graha Edukasi Makassar
- Rakhmat, 2015. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Rita Aryani (2012) *Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Post Natal Care (PNC)di Puskesmas Siko Kota Ternate (jurnal pdf)*
- Riskaya Z (2013) *Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Post Natal Care (PNC)di RSUD Kota Binjai (jurnal pdf)*
- Saifuddin. 2014. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Edisi I Cetakan Kelima. Yayasan Bina Pustaka : Jakarta.
- Sumarah. 2013. *Kebidanan Komunitas*. Cetakan Pertama. Fitramaya : Yogyakarta.
- Sri Rejeki Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Post Natal Care (PNC) di Rumah Sakit Kartadi Semarang (2013)
- Supratiknya, A.2014. *Komunikasi Antar Pribadi (Tinjauan Psikologis)*. Yogyakarta: Kanisius
- Wiryanto. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo
- Wiryanto. 2015. "Pengantar Ilmu Komunikasi". Jakarta: Grasindo
- Winda Aprilia (2013). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Post Natal Care (PNC) di RS. Sanglah Denpasar (Jurnal pdf)*.
- Yusnita Sari. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dompus Provinsi NTB*. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. Vol.I No.5 ISSN : 2135-2236