



Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan

Hillery Briliani Octarina¹, Dini Fakhriya Alamiyah², Devita Mahajana^{3*}, Antonia Alfa Yatitawi Pekey⁴

¹⁻⁴ College of Business and Technology, Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia

Korespondensi Penulis: devitam57@gmail.com*

Abstract. *The quality of interaction between physicians and patients plays a crucial role in the healthcare system, as it directly affects patient satisfaction. Ineffective communication by physicians may reduce patient satisfaction and increase the risk of complaints and medical disputes. This study aims to analyze the relationship between doctor–patient communication patterns and patient satisfaction in outpatient services. This research employed a quantitative approach with an observational analytic design using a cross-sectional method. The study population included all outpatient patients, with a sample of 110 respondents selected through accidental sampling. The independent variable was doctor–patient communication, while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected using a questionnaire, and analysis was performed using the Chi-Square test with a 95% confidence level. The results showed that the majority of respondents rated doctor–patient communication as good (80.9%) and reported high levels of satisfaction (75.5%). The analysis revealed that among respondents who experienced good communication, 84.3% reported high satisfaction, whereas the proportion of high satisfaction decreased significantly in the groups with moderate and poor communication. In conclusion, there is a significant relationship between the quality of doctor–patient communication and patient satisfaction in outpatient services, where improvements in communication quality are consistently associated with increased patient satisfaction.*

Keywords: *Doctor patient communication; Health services; Outpatient service; Patient satisfaction; Quality of care*

Abstrak. Kualitas interaksi antara dokter dan pasien memegang peranan krusial dalam sistem pelayanan kesehatan karena secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Ketidakkampuan dokter dalam berkomunikasi secara efektif berpotensi mengikis kepuasan pasien dan memperbesar risiko munculnya pengaduan maupun perselisihan dalam konteks medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara pola komunikasi dokter–pasien dan kepuasan pasien di unit rawat jalan. Rancangan penelitian bersifat kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional menggunakan desain potong lintang. Seluruh pasien rawat jalan menjadi populasi penelitian, dengan jumlah sampel 110 responden yang dipilih melalui teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi dokter–pasien, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, dan analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square pada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai komunikasi dokter–pasien dalam kategori baik (80,9%) dan memiliki tingkat kepuasan tinggi (75,5%). Analisis hubungan menunjukkan bahwa pada kelompok dengan komunikasi baik, 84,3% responden memiliki kepuasan tinggi, sedangkan pada komunikasi cukup dan kurang, proporsi kepuasan tinggi menurun secara signifikan. Ditemukan keterkaitan yang signifikan antara kualitas komunikasi dokter–pasien dan kepuasan pasien di layanan rawat jalan, di mana peningkatan mutu komunikasi secara konsisten diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; Komunikasi dokter pasien; Kualitas pelayanan; Layanan kesehatan; Pelayanan rawat jalan

1. LATAR BELAKANG

Interaksi yang berlangsung antara tenaga medis dan pasien merupakan elemen sentral dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam konteks ini, kemampuan komunikasi tidak sekadar berfungsi sebagai medium penyampaian informasi klinis, melainkan

juga sebagai fondasi pembentukan relasi terapeutik yang dibangun di atas kepercayaan, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi pasien terhadap empati dokter serta kepuasan secara menyeluruh (Miller & Dimatteo, 2021; Gabryuvella et al., 2025). Kepuasan pasien sendiri merupakan cerminan dari mutu layanan yang diterima, sekaligus prediktor penting bagi kepatuhan terhadap terapi, perasaan berdaya dalam pengambilan keputusan klinis, dan pencapaian luaran kesehatan yang optimal. Lebih jauh, pasien yang merasa puas memiliki kecenderungan lebih besar untuk tetap setia pada fasilitas layanan dan merekomendasikannya kepada lingkungan sekitarnya (Campos et al., 2024; Lampus & Wuisan, 2024; Mohi et al., 2025; Kurupat et al., 2025).

Sebaliknya, kelemahan dalam pola komunikasi klinis dapat berdampak serius, mulai dari penurunan kepuasan dan kepatuhan pasien hingga meningkatnya potensi keluhan formal bahkan sengketa medis (Campos et al., 2024). Berbagai kajian empiris mengungkap bahwa antara 35% hingga 40% ketidakpuasan yang dilaporkan pasien bersumber dari hambatan komunikasi, bukan dari defisiensi kompetensi teknis dokter. Situasi ini lazimnya dipicu oleh perilaku dokter yang kurang meluangkan waktu, minimnya perhatian terhadap keluhan yang disampaikan pasien, atau penggunaan bahasa medis yang sukar dicerna (Biglu et al., 2017; Jameel et al., 2025; Sunaryo et al., 2021; Wahyuni & Yanis, 2013). Dalam *setting* rawat jalan yang dicirikan oleh durasi konsultasi yang relatif singkat, kejelasan penyampaian informasi serta penguasaan keterampilan interpersonal—mencakup empati dan kemampuan mendengar secara aktif—menjadi determinan utama kepuasan pasien (Chen et al., 2025; Jayawinangun et al., 2024; Riedl & Schüßler, 2017). Penerapan prinsip komunikasi REACH yang mencakup dimensi *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble* secara konsisten terbukti mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis (Kaur & Jyoti, 2025; Lampus & Wuisan, 2024; Prihatini et al., 2024). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara pola komunikasi dokter–pasien dan kepuasan pasien di layanan rawat jalan (Kurupat et al., 2025).

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi dokter-pasien merupakan komponen fundamental dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Secara teoritis, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi medis, tetapi juga sebagai media dalam membangun hubungan terapeutik antara dokter dan pasien. Hubungan ini didasarkan pada kepercayaan, saling pengertian, serta keterbukaan, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi pasien terhadap

pelayanan yang diterima. Chen et al. (2025), (Miller & Dimatteo, 2021; Gabryuvella et al., 2025)

Dalam perspektif teori kepuasan pasien, kepuasan dipandang sebagai hasil evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh setelah pelayanan diberikan. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam membentuk ekspektasi yang realistis serta meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, sehingga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Prihatini et al., 2024, Chen et al. (2025)

Beberapa dimensi komunikasi yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kejelasan penyampaian informasi medis, empati dokter, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami. Prinsip komunikasi efektif seperti *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble* (REACH) menjadi pedoman dalam menciptakan interaksi yang positif antara dokter dan pasien. Empati, khususnya, memiliki peran dominan karena mampu meningkatkan kenyamanan emosional pasien dan memperkuat hubungan interpersonal. Prihatini et al., 2024, Mohi et al., 2025, (Miller & Dimatteo, 2021)

Selain komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga memiliki kontribusi penting dalam interaksi medis. Kontak mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh yang menunjukkan perhatian dapat meningkatkan rasa percaya pasien. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara komunikasi verbal dan nonverbal dapat menurunkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Campos et al., 2024, (Miller & Dimatteo, 2021)

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dokter-pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan rawat jalan. Pasien yang menerima penjelasan yang jelas, merasa didengarkan, dan diperlakukan dengan empati cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif sering menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien, bahkan ketika kompetensi klinis dokter dinilai baik. Prihatini et al., 2024, Wahyuni & Yanis, 2013

Berdasarkan uraian teoritis dan temuan penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas komunikasi dokter-pasien berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Semakin efektif komunikasi yang dilakukan, semakin besar kemungkinan terpenuhinya harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan. Zakaria et al. (2024)

3. METODE PENELITIAN

Desain

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analitik observasional melalui desain potong lintang (*cross sectional*), yang bertujuan menelaah keterkaitan antara pola komunikasi dokter–pasien dan kepuasan pasien di unit rawat jalan pada satu titik waktu tertentu, tanpa tindak lanjut maupun intervensi.

Jumlah sampel dan Teknik sampling

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang memanfaatkan layanan rawat jalan di lokasi penelitian. Sebanyak 110 responden berhasil dihimpun menggunakan teknik *accidental sampling*, yakni dengan mengikutsertakan pasien yang secara kebetulan hadir dan memenuhi kriteria inklusi hingga jumlah sampel terpenuhi. Kriteria inklusi meliputi: (1) pasien berusia 17 tahun ke atas; (2) pasien yang telah menyelesaikan konsultasi dengan dokter selama periode penelitian; dan (3) pasien yang bersedia berpartisipasi dan memberikan persetujuan melalui *informed consent*. Kriteria eksklusi mencakup pasien yang tidak mampu berkomunikasi secara lisan maupun tulisan, serta pasien yang tidak melengkapi kuesioner.

Instrumen

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh responden (*self-administered questionnaire*) yang terdiri atas dua bagian. Bagian pertama mengukur kualitas komunikasi dokter–pasien, dan bagian kedua menilai kepuasan pasien. Kedua instrumen diadaptasi dari alat ukur tervalidasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu mengenai komunikasi kesehatan dan kepuasan pasien, dengan modifikasi yang disesuaikan dengan konteks rawat jalan setempat (Lampus & Wuisan, 2024; Prihatini et al., 2024). Instrumen komunikasi memuat item-item yang mencerminkan dimensi kerangka REACH, *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*, sementara instrumen kepuasan mencakup domain ketanggapan, kejelasan informasi, dan perlakuan interpersonal. Respons dicatat menggunakan skala Likert dengan rentang 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Proses pengumpulan data

Pengumpulan data dilaksanakan di unit rawat jalan fasilitas penelitian selama periode yang telah ditetapkan. Kuesioner dibagikan langsung kepada pasien di ruang tunggu setelah mereka menyelesaikan konsultasi medis. Seorang asisten peneliti terlatih menjelaskan tujuan dan prosedur penelitian kepada setiap calon responden sebelum proses pendaftaran, guna

memastikan keikutsertaan yang bersifat sukarela dan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan langsung di lokasi untuk meminimalkan data yang hilang.

Analisis

Data dianalisis dalam dua tahap menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27. Pertama, analisis univariat dilakukan untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan proporsi setiap variabel. Kedua, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dilaksanakan untuk menguji hubungan antara kualitas komunikasi dokter-pasien dan kepuasan pasien, dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (tingkat kepercayaan 95%). Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai p: nilai $p < 0,05$ diinterpretasikan sebagai adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara kedua variabel.

Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip etika yang mengatur penelitian yang melibatkan partisipan manusia. Persetujuan etik diperoleh dari komite etik institusi yang berwenang sebelum pengumpulan data dimulai. Seluruh responden memberikan persetujuan tertulis (*informed consent*) setelah menerima penjelasan lengkap mengenai tujuan penelitian, prosedur yang akan dijalani, sifat keikutsertaan yang sukarela, serta kerahasiaan data mereka. Tidak ada informasi yang dapat mengidentifikasi individu yang dicatat maupun diungkapkan dalam pelaporan hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data yang dilakukan terhadap 110 responden di unit rawat jalan menghasilkan gambaran karakteristik demografis yang beragam. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih dominan yaitu sebanyak 60 orang (54,5%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 50 orang (45,5%).

Ditinjau dari distribusi usia, kelompok usia 18–25 tahun merupakan kelompok terbanyak dengan jumlah 48 responden (43,6%). Selanjutnya diikuti oleh kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 28 orang (25,5%), kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 24 orang (21,8%), serta kelompok usia di atas 45 tahun sebanyak 10 orang (9,1%).

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=110)

Variabel	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	50	45,5%
Perempuan	60	54,5%
Usia		
18–25 tahun	48	43,6%
26–35 tahun	28	25,5%
36–45 tahun	24	21,8%
>45 tahun	10	9,1%
Total	110	100%

Penilaian responden terhadap kualitas komunikasi dokter–pasien memperlihatkan kecenderungan positif, dengan mayoritas responden mengategorikan komunikasi yang mereka terima sebagai baik, yakni sejumlah 89 orang (80,9%). Adapun yang menilai komunikasi dalam kategori cukup tercatat sebanyak 15 orang (13,6%), sedangkan yang menilai kurang hanya 6 orang (5,5%).

Tabel 2. Distribusi Komunikasi Dokter-Pasien (n=110)

Kategori Komunikasi	Frekuensi	Persentase
Baik	89	80,9%
Cukup	15	13,6%
Kurang	6	5,5%
Total	110	100%

Pola serupa tampak pada pengukuran kepuasan pasien, di mana sebagian besar responden melaporkan tingkat kepuasan dalam kategori tinggi. Sebanyak 83 orang (75,5%) berada pada kategori kepuasan tinggi, diikuti kategori sedang sebanyak 20 orang (18,2%), dan kategori rendah sebanyak 7 orang (6,4%).

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien (n=110)

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tinggi	83	75,5%
Sedang	20	18,2%
Rendah	7	6,4%
Total	110	100%

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan (n=110)

Komunikasi Dokter– Pasien	Kepuasan Pasien			Total	p-value
	Tinggi	Sedang	Rendah		
Baik	75 (84,3%)	10 (11,2%)	4 (4,5%)	89	
Cukup	6 (40,0%)	7 (46,7%)	2 (13,3%)	15	
Kurang	2 (33,3%)	3 (50,0%)	1 (16,7%)	6	
Total	83 (75,5%)	20 (18,2%)	7 (6,4%)	110	<0,001

Kajian terhadap hubungan antara komunikasi dokter–pasien dan kepuasan pasien mengungkapkan pola yang konsisten. Pada kelompok responden dengan komunikasi berkategori baik, proporsi terbesar menunjukkan kepuasan tinggi, yaitu 75 orang (84,3%), sementara kepuasan sedang tercatat pada 10 orang (11,2%) dan kepuasan rendah pada 4 orang (4,5%). Pada kelompok dengan komunikasi berkategori cukup, kepuasan tinggi mengalami penurunan signifikan menjadi 6 orang (40,0%), sedangkan kepuasan sedang justru menjadi yang dominan dengan 7 orang (46,7%) dan kepuasan rendah sebanyak 2 orang (13,3%). Pada kelompok dengan komunikasi berkategori kurang, kepuasan tinggi semakin menurun menjadi 2 orang (33,3%), kepuasan sedang sebanyak 3 orang (50,0%), dan kepuasan rendah 1 orang (16,7%).

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dokter–pasien dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$; $\chi^2 = 19,857$). Keseluruhan pola ini mengindikasikan kecenderungan yang kuat bahwa peningkatan mutu komunikasi dokter–pasien berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan yang dirasakan pasien di unit rawat jalan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas komunikasi dokter–pasien, dengan proporsi sebesar 80,9%. Temuan ini sejalan dengan distribusi kepuasan pasien, di mana mayoritas responden juga berada pada kategori kepuasan tinggi. Analisis lebih lanjut menunjukkan adanya hubungan yang bersifat linear dan searah, di mana peningkatan kualitas komunikasi dokter–pasien diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pasien. Hal ini tercermin dari 84,3% responden yang menilai komunikasi dalam kategori baik juga melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Temuan ini konsisten dengan teori dalam komunikasi kesehatan yang menyatakan bahwa komunikasi efektif merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan (Wally et al. 2025). Dalam kerangka *patient-centered care*, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan terapeutik antara dokter dan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Campos et al. (2024) dan Chen et al. (2025) yang menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, empatik, dan terstruktur berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori yang sudah ada dan tidak menunjukkan adanya kontradiksi dengan penelitian sebelumnya.

Secara konseptual, komunikasi yang efektif berperan sebagai jembatan antara ekspektasi pasien dan pengalaman layanan yang diterima. Ketika dokter mampu menjelaskan diagnosis, rencana terapi, serta prognosis secara jelas dan mudah dipahami, pasien cenderung merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien terhadap tenaga medis serta persepsi positif terhadap mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang optimal dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan kepercayaan, dan pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Dimensi interpersonal dalam komunikasi klinis, seperti empati, penghargaan terhadap perspektif pasien, serta kemampuan mendengarkan secara aktif, juga terbukti memiliki kontribusi penting. Hal ini menjadi semakin relevan mengingat mayoritas responden berada pada kelompok usia muda (18–25 tahun), yang cenderung memiliki preferensi terhadap komunikasi yang terbuka, interaktif, dan partisipatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zakaria et al. (2024) yang menekankan pentingnya pendekatan komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik demografis pasien.

Dari sisi kontribusi ilmiah, penelitian ini memberikan penguatan empiris terhadap konsep bahwa komunikasi dokter–pasien merupakan determinan strategis dalam peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya pada setting rawat jalan. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan pentingnya integrasi aspek komunikasi interpersonal dalam praktik klinis sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain penelitian yang bersifat *cross-sectional* tidak memungkinkan untuk menarik kesimpulan kausalitas secara langsung antara komunikasi dokter–pasien dan kepuasan pasien. Kedua, data yang diperoleh bersifat subjektif karena berdasarkan persepsi responden, sehingga berpotensi

menimbulkan bias respon. Ketiga, penelitian ini dilakukan pada satu unit pelayanan rawat jalan, sehingga generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas perlu dilakukan dengan hati-hati.

Implikasi dari penelitian ini bagi praktik klinis adalah pentingnya peningkatan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan, baik melalui pelatihan maupun evaluasi berkala terhadap kualitas interaksi dokter-pasien. Fasilitas kesehatan juga perlu mengembangkan sistem pelayanan yang mendukung komunikasi efektif, seperti penyediaan waktu konsultasi yang memadai dan penggunaan media edukasi pasien. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan studi dengan desain longitudinal atau eksperimental, serta melibatkan variabel lain seperti kepatuhan pasien dan outcome klinis untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa mutu komunikasi antara dokter dan pasien memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien di unit rawat jalan. Semakin efektif dan berkualitas komunikasi yang terjalin, semakin tinggi derajat kepuasan yang dilaporkan pasien. Dengan demikian, komunikasi yang lugas, penuh empati, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien merupakan komponen esensial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, penguatan kepatuhan pasien, serta pembinaan loyalitas jangka panjang.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak institusi pelayanan kesehatan yang telah memberikan izin dan dukungan selama penelitian berlangsung, serta kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak kampus yang telah memfasilitasi dan mendukung terlaksananya penelitian ini hingga selesai (Gabryuvela et al., 2025).

DAFTAR REFERENSI

- Biglu, M., Nateqv, F., Ghojazadeh, M., & Asgharzadeh, A. (2017). Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction. *Materia Socio Medica*, 29(3), 192. <https://doi.org/10.5455/msm.2017.29.192-195>
- Campos, C. F. C., Olivo, C. R., Martins, M. de A., & Tempski, P. Z. (2024). Physicians' attention to patients' communication cues can improve patient satisfaction with care and perception of physicians' empathy. *Clinics*, 79. <https://doi.org/10.1016/j.clinsp.2024.100377>
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. *BMC Medical Education*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>
- Jameel, A., Sahito, N., Guo, W., & Khan, S. (2025). Assessing patient satisfaction with practitioner communication: patient-centered care, hospital environment and patient trust in the public hospitals. *Frontiers in Medicine*, 12. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1544498>
- Jayawinangun, R., Firdaus, D. R. S., Satriani, I., & Maulana, M. I. (2024). The Role of Healthcare Communication Skills and Their Impact on Outpatient Satisfaction at a Public Hospital in Bogor Regency. *International Journal of Sustainable Development & Future Society*, 2(1), 30–38. <https://doi.org/10.62157/ijstdfs.v2i1.69>
- Kaur, U., & Jyoti. (2025). The Impact of Doctor-Patient Communication on Patient Satisfaction: A Systematic Review. In *Journal of Neonatal Surgery ISSN* (Vol. 14). <https://www.jneonatsurg.compg.525>
- Lampus, N. S., & Wuisan, D. S. S. (2024). Correlation between Doctor-Patient Communication with Patient Satisfaction and Loyalty. *Medical Scope Journal*, 6(2), 149–158. <https://doi.org/10.35790/msj.v6i>
- Miller, T. A., & Dimatteo, M. R. (2021). *Physician-Patient Communication*.
- Mohi, A., Katili, R., & Ahmad, R. (2025). Hubungan Komunikasi Efektif Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6.
- Prihatini, R. P., Suprpto, S. I., & Wardani, R. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Antara Dokter ke Pasien, Kepercayaan Pasien pada Dokter dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. *JIRK*, 4.
- Riedl, D., & Schüßler, G. (2017). The influence of doctor-patient communication on health outcomes: A systematic review. *Zeitschrift Fur Psychosomatische Medizin Und Psychotherapie*, 63(2), 131–150. <https://doi.org/10.13109/zptm.2017.63.2.131>
- Sunaryo, A., Amrulloh, M., & Wibisono, B. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter dengan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

- Wahyuni, T., & Yanis, A. (2013). Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. In *Jurnal Kesehatan Andalas* (Vol. 2, Number 3). <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Zakaria, M., Mazumder, S., Faisal, H. M., Zannat, R., Haque, M. R., Afrin, T., Cheng, F., & Xu, J. (2024). Physician communication behaviors on patient satisfaction in primary care medical settings in Bangladesh. *Journal of Primary Care & Community Health*, 15. <https://doi.org/10.1177/21501319241277396>
- Cresensia Kanip Kurupat, Nutrisia Nu'im Haiya, & Moch. Aspihan. (2025). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(4), 276–288. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i4.1787>
- Ritonga, N. B. A., & Chalil, M. J. A. (2025). Gambaran Karakteristik Nyeri Kronik Paska Operasi pada Pasien Rawat Jalan di Poli Bedah dan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD di Medan. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(3), 208–221. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i3.1448>
- Erni Wally. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Prolanis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(3), 222–239. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i3.1453>
- Gabryuvela Gabryuvela, Laohannia Challiztha, & Noor Latifah. (2025). Artikel Review: Kesesuaian Pengelolaan Limbah Obat dan Medis dengan Pedoman Nasional pada Berbagai Tingkat Pelayanan Kesehatan. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(3), 320–326. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i3.1482>
- Ritonga, N. B. A., & Chalil, M. J. A. (2025). Gambaran Karakteristik Nyeri Kronik Paska Operasi pada Pasien Rawat Jalan di Poli Bedah dan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD di Medan. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(3), 208–221. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i3.1448>
- Dian Ramadhan, & Dheni Koerniawan. (2025). Efektivitas Aktivitas Senam Kaki terhadap Penurunan Kadar Glukosa Darah pada Pasien Diabetes Mellitus. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(2), 131–143. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i2.1264>