

THE RELATIONSHIP BETWEEN EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN BPJS OFFICERS AND THE LEVEL OF BPJS PARTICIPANT SERVICE SATISFACTION IN INDRASARI VILLAGE, BANJAR REGENCY IN 2026

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS BPJS DENGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PESERTA BPJS DI DESA INDRASARI KABUPATEN BANJAR TAHUN 2026

Sevia Yuli Yana ¹⁾, M. Noor Ifansyah ²⁾, Diana Pefbrianti ³⁾, Fahriadi ⁴⁾

^{1,2,3)}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, ⁴⁾Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar
Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia

e-mail* : selviayuliyany@gmail.com

ABSTRACT

Effective communication is one of the key factors in improving service quality and participant satisfaction in BPJS Health services. Unclear information, lack of responsiveness from officers, and limited participant understanding of service procedures may affect service satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between effective communication of BPJS officers and the level of service satisfaction among BPJS participants in Indrasari Village, Banjar Regency, in 2026. This research employed a quantitative method with a descriptive correlational design and a cross-sectional approach. The study population consisted of 8,635 active BPJS participants, with a sample of 100 respondents selected using stratified random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using univariate analysis and Fisher's Exact Test. The results showed that the majority of respondents perceived BPJS officers' communication as effective (81%) and reported satisfaction with the services provided (81%). Bivariate analysis revealed a significant relationship between effective communication and participant service satisfaction (p -value = 0.001). These findings indicate that clear, responsive, and empathetic communication plays an important role in enhancing participant satisfaction with BPJS services. Therefore, improving officers' communication competencies through regular training and service evaluations is essential to support service quality improvement and increase participant satisfaction.

Keywords: *efficient communication, BPJS customer contentment, healthcare services, outpatient treatment*

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS. Ketidaktepatan informasi, kurangnya responsivitas petugas, serta rendahnya pemahaman peserta terhadap prosedur pelayanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi efektif petugas BPJS dengan tingkat kepuasan layanan peserta BPJS di Desa

Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 8.635 peserta BPJS aktif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat serta uji Fisher Exact. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi petugas BPJS efektif (81%) dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan (81%). Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif petugas BPJS dengan tingkat kepuasan layanan peserta BPJS ($p\text{-value} = 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, responsif, dan empatik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan BPJS. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi petugas melalui pelatihan dan evaluasi layanan secara berkala perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan peserta BPJS.

Kata kunci: komunikasi yang efisien, kepuasan layanan BPJS, layanan kesehatan, perawatan jalan.

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah salah satu elemen krusial dalam memperbaiki kualitas layanan kesehatan, terutama dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Komunikasi yang efektif dapat mendukung petugas dalam menyampaikan informasi yang jelas, mudah dimengerti, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan peserta BPJS. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif bisa menyebabkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, dan hingga keluhan mengenai layanan yang disediakan (Firdausi, M.K.H, 2022).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), komunikasi yang efektif dalam layanan kesehatan mencakup pengiriman informasi yang jelas, sikap empati, dan respons cepat terhadap kebutuhan pasien. Komunikasi yang efektif terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien serta mengurangi kesalahan dalam layanan kesehatan. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ada sejumlah masalah komunikasi

seperti informasi yang tidak jelas, sikap petugas yang tidak ramah, serta minimnya pemahaman masyarakat tentang prosedur layanan BPJS (WHO 2021).

Berdasarkan penelitian awal di Desa Indrasari Kabupaten Banjar, terungkap bahwa sejumlah peserta BPJS masih mengeluhkan layanan yang diberikan oleh petugas BPJS, terutama mengenai kejelasan informasi, prosedur administrasi, serta respons petugas dalam menangani pengaduan. Dari wawancara dengan 10 responden, mayoritas peserta mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan BPJS akibat komunikasi yang tidak efektif.

Kepuasan para peserta adalah indikator krusial dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dipengaruhi oleh banyak hal seperti kejelasan informasi, empati petugas, kecepatan layanan, dan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan peserta. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif merupakan salah

satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan BPJS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi efektif petugas BPJS dan tingkat kepuasan layanan peserta BPJS di Desa Indrasari, Kabupaten Banjar pada tahun 2026.

METODE

Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasional serta pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Desa Indrasari Kabupaten Banjar pada Tahun 2026. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh peserta BPJS yang aktif di Desa Indrasari berjumlah 8.635 individu. Jumlah sampel penelitian adalah 100 responden yang diambil dengan metode *stratified random sampling*.

Tabel 1 | Pembagian Sampel RT di Desa Indrasari.

NO	RT	POPULASI	PERHITUNGAN	SAMPEL
1.	RT 1	295	$\frac{295}{2.869} \times 100$	10
2.	RT 2	233	$\frac{233}{2.869} \times 100$	8
3.	RT 3	220	$\frac{220}{2.869} \times 100$	7
4.	RT 4	205	$\frac{205}{2.869} \times 100$	8
5.	RT 5	215	$\frac{215}{2.869} \times 100$	8
6.	RT 6	210	$\frac{210}{2.860} \times 100$	8
7.	RT 7	206	$\frac{206}{2.869} \times 100$	8

NO	RT	POPULASI	PERHITUNGAN	SAMPEL
8.	RT 8	221	$\frac{221}{2.869} \times 100$	8
9.	RT 9	212	$\frac{212}{2.869} \times 100$	7
10.	RT 10	227	$\frac{227}{2.869} \times 100$	8
11.	RT 11	275	$\frac{275}{2.869} \times 100$	8
12.	RT 12	350	$\frac{350}{2.869} \times 100$	12
TOTAL			2.869	100

Sumber : Data Primer, 2026

Alat penelitian memakai kuesioner skala Likert guna menilai komunikasi efektif petugas BPJS dan tingkat kepuasan peserta.

Tabel 2 | Komunikasi Efektif Petugas BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026 pernyataan.

NO	Pernyaan Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Total
1	Menjawab kendala pendaftaran	72%	28%	100%
2	Menjelaskan alur pendaftaran	74%	26%	100%
3	Menangani keluhan kendala	68%	32%	100%
4	Ketepatan waktu jam buka	74%	26%	100%
5	Mengarahkan alur sesuai	66%	34%	100%

	jaminan			
6	Mendengarkan keluhan peserta	75%	25%	100%
7	Jelas mengenai syarat jaminan	77%	23%	100%
8	Jelas mengenai alur pendaftaran	73%	27%	100%
9	Tidak membedakan jenis jaminan	78%	22%	100%
10	Membantu pendaftaran lansia	53%	47%	100%
11	Ketelitian petugas	34%	66%	100%
12	Mengarahkan layanan	76%	24%	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Tabel 3 | Tingkat Kepuasan Layanan Peserta BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjat Tahun 2026 pernyataan.

NO	Pernyaan Pertanyaan	Puas	Tidak Puas	Total
1	Kehandalan informasi	62%	38%	100%
2	Info sebelum pelayanan	65%	35%	100%
3	Penjelasan tindakan	67%	33%	100%
4	Keramahan pelayanan	65%	35%	100%
5	Pelayanan sesuai jadwal	65%	35%	100%
6	Menanggapi keluhan	62%	38%	100%
7	Tanggap melayani peserta	64%	36%	100%
8	Menerima peserta dengan baik	100%	0%	100%
9	Tindakan cepat dan	69%	31%	100%

	tepat			
10	Tindakan sesuai prosedur	68%	32%	100%
11	Rasa aman dan nyaman	65%	35%	100%
12	Petugas tanggap	61%	39%	100%
13	Kesabaran petugas	62%	38%	100%
14	Mampu mengatasi keluhan	62%	38%	100%
15	Memiliki catatan pelayanan	64%	36%	100%
16	Bangunan indah dan bersih	59%	41%	100%
17	Nomor antrean berfungsi	58%	42%	100%
18	Kesiapan petugas	59%	41%	100%
19	Fasilitas modern	57%	43%	100%
20	Ruang tunggu, WC, air	58%	42%	100%
21	Tanpa membedakan status	62%	38%	100%
22	Sesuai kebutuhan peserta	64%	36%	100%
23	Perhatian terhadap keluhan	65%	35%	100%
24	Waktu pelayanan cukup	64%	36%	100%
25	Sopan dan ramah	65%	35%	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Analisis data dilakukan dengan pendekatan univariat untuk memahami distribusi frekuensi variabel penelitian dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengevaluasi hubungan antara komunikasi efektif dan tingkat kepuasan peserta BPJS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali hubungan komunikasi efektif petugas BPJS dengan tingkat kepuasan layanan peserta BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar 2026. Dengan menggunakan hasil analisis statistik uji *Fisher exact*, terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas BPJS dan tingkat kepuasan peserta BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026.

Analisi Univariat

Tabel 4 | Distribusi Frekuensi Tingkat Komunikasi Efektif Petugas BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026.

Komunikasi Efektif	F	Persen (%)
Efektif	81%	100%
Tidak Efektif	19%	100%
Total	100%	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Tabel 5 | Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Petugas BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026.

Kepuasan Layanan	F	Persen (%)
Puas	81%	100%
Tidak Puas	19%	100%
Total	100%	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Analisi Bivariat

Tabel 6 | Hubungan Komunikasi Efektif Petugas BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Petugas BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026.

Variabel	<i>p-value</i>	RP	95% CI
Komunikasi Efektif Petugas BPJS	0,001	12,45	4,52-34,28
Kepuasan Layanan Peserta	0,001	11,58	4,27-31,40

BPJS			
------	--	--	--

Sumber : Data Primer, 2026

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi yang efektif dari petugas BPJS dan kepuasan layanan peserta BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar pada tahun 2026, dengan *p-value* sebesar 0,001. Ini menunjukkan bahwa semakin efektif komunikasi yang dijalin petugas BPJS, semakin meningkat pula tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan.

Komunikasi yang efektif dalam pelayanan BPJS sangat krusial karena komunikasi berfungsi sebagai media utama dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur administrasi, pendaftaran, pembayaran iuran, rujukan, serta penanganan keluhan peserta. Petugas yang dapat berkomunikasi dengan jelas, sopan, ramah, dan mudah dimengerti akan memberikan kenyamanan kepada peserta, sehingga peserta merasa diperhatikan dan dihargai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Mujiyati dan Meirinawati (2025) mengenai hubungan antara komunikasi efektif petugas dan kepuasan pelanggan di pendaftaran pasien rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif dan kepuasan pelanggan dengan nilai *p-value* 0,000 serta nilai korelasi 0,883. Studi tersebut mengungkapkan bahwa komunikasi yang lebih baik dari petugas akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini juga didukung oleh kajian Nabilatul Fanny, Fatma Siti Fatimah, dan M.

Indrawan Nur Huda (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif oleh petugas pendaftaran berhubungan erat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien merasa lebih puas jika petugas dapat memberikan informasi dengan jelas, cepat, dan responsif terhadap pertanyaan mereka.

Berdasarkan teori komunikasi efektif yang dijelaskan oleh Hidayat (2023), komunikasi yang efektif adalah proses pengiriman pesan yang dapat menciptakan pemahaman bersama di antara komunikator dan komunikan. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi yang efektif tidak hanya sekedar menyampaikan informasi tetapi juga melibatkan empati, sikap saling menghargai, kemampuan mendengarkan, dan penawaran solusi terhadap masalah yang dihadapi pasien atau peserta layanan.

Teori SERVQUAL yang diajukan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa kepuasan layanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Dalam penelitian ini, dimensi empati dan responsifitas menjadi faktor yang paling signifikan memengaruhi kepuasan peserta BPJS. Peserta merasa senang jika petugas memberikan penjelasan yang jelas, responsif terhadap aduan, serta bersikap ramah sepanjang proses pelayanan.

Selain aspek komunikasi, terdapat beberapa aspek lain yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS seperti kecepatan layanan, kenyamanan area tunggu, kemudahan prosedur administrasi,

dan kemampuan petugas dalam menangani permasalahan peserta. Aspek pendidikan dan tingkat pemahaman masyarakat juga berpengaruh terhadap cara peserta menerima informasi yang disampaikan oleh petugas BPJS.

Menurut pendapat peneliti, komunikasi yang efektif adalah aspek krusial dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Di Desa Indrasari Kabupaten Banjar, masih ada beberapa peserta yang belum mengerti prosedur pelayanan BPJS, sehingga petugas perlu lebih sabar dan komunikatif dalam menjelaskan. Sikap sopan, penggunaan bahasa yang jelas, serta kemampuan petugas dalam mendengarkan pengaduan peserta dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan BPJS.

Peneliti berpendapat bahwa perbaikan kualitas komunikasi petugas harus dilakukan terus-menerus melalui pelatihan komunikasi layanan publik, evaluasi layanan secara rutin, serta pengawasan terhadap mutu interaksi antara petugas dan peserta BPJS. Melalui komunikasi yang efektif, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS akan semakin naik dan dapat menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, memahami komunikasi yang efektif dari petugas BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026. Sebagian besar efektif dengan jumlah 81 orang dari keseluruhan 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian, mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS mengenai komunikasi efektif petugas BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026.

Sebagian besar yaitu sebanyak 81 individu dari total 100 responden. Berdasarkan hasil analisis statistik uji *Fisher exact*, terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas BPJS dan tingkat kepuasan peserta BPJS di Desa Indrasari Kabupaten Banjar Tahun 2026. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan signifikansi $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi efektif dan kepuasan peserta BPJS.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada Petugas BPJS di Desa Indrasari diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi yang efektif dalam melayani masyarakat. Ini dapat dicapai dengan mengembangkan keterampilan komunikasi antar pribadi, seperti kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, menunjukkan empati, bersikap ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan peserta. Selain itu, petugas juga dianjurkan untuk rutin mengikuti pelatihan komunikasi layanan agar dapat menangani berbagai karakteristik peserta. Peningkatan mutu komunikasi ini diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan peserta serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan BPJS.

Bagi peserta BPJS diharapkan lebih proaktif dalam mencari informasi mengenai prosedur pelayanan, hak, dan kewajiban sebagai peserta, agar dapat memanfaatkan layanan dengan sebaik-baiknya. Peserta diharapkan memberikan

umpan balik, kritik, dan saran yang membangun kepada petugas atau penyelenggara layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan di waktu yang akan datang. Keterlibatan aktif dari peserta akan mendukung terciptanya komunikasi dua arah yang lebih efisien.

Bagi peneliti berikutnya dianjurkan untuk memperluas penelitian ini dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan peserta BPJS, seperti kualitas layanan secara keseluruhan, durasi tunggu, sarana kesehatan, serta kemampuan petugas. Di samping itu, studi dapat dikembangkan dengan penerapan metode campuran (*mix method*) untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail, baik dari segi kuantitatif maupun kualitatif. Peneliti dapat memperluas area penelitian ke daerah lain untuk membandingkan hasil dan memperkuat generalisasi temuan. Penerapan jumlah sampel yang lebih banyak diharapkan dapat menghasilkan hasil yang lebih representatif.

UCAPAN TERIMAKASI

Dengan hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak kantor BPJS pusat Kabupaten Banjar dan pihak kantor balai Desa Indrasari serta masyarakat, yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data dan penyelesaian penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat

bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amer, A., et al. (2022). Alasan Terjadinya Komunikasi yang Tidak Efektif dalam Layanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 5(2), 110–118.
- Firdausi, M.K.H. (2022). Signifikansi Komunikasi Efektif dalam Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 45–52.
- Hamama, R., & Nurseha. (2023). Analisis Kepuasan Anggota BPJS terhadap Layanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 210–218.
- Hidayat, R., & Susanto, A. (2022). Tingkat Kepuasan Peserta BPJS dalam Era Digitalisasi Layanan. *Jurnal Kesehatan Manajemen*, 7(1), 88–96.
- Husada, D., et al. (2020). Pengembangan Alat Komunikasi yang Efektif dan Kepuasan Layanan. *Jurnal Psikometri Indonesia*, 6(2), 77–85.
- Kumalasari, N., & Wijayanti, E. (2025). Pelayanan Hubungan Budaya yang Luar Biasa Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Menggunakan BPJS PBI. *Jurnal Perawatan Indonesia*, 13(2), 65–73.
- Mujiyati, & Meirinawati. (2025). Interaksi Komunikasi yang Efektif Antara Petugas dan Kepuasan Pelanggan di Lokasi Pendaftaran Pasien Inap RSUD dr. Sayidi Man Magetan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 9(1), 15–24.
- Nabilatul Fanny, Fatma Siti Fatimah, dan M. Indrawan Nur Huda. (2022). Komunikasi yang Efektif antara Petugas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 8(3), 101–109.
- Paramitha, C.A. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi JKN di Kabupaten Banjar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 44–51.
- Prasetyo, A., et al. (2024). Kepuasan Anggota BPJS terhadap Mutu Layanan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 15–23.
- Rachelea, S., et al. (2023). Layanan Publik dan Tingkat Kepuasan Anggota BPJS di Kalimantan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 99–108.
- Sari, D., & Pratiwi, L. (2023). Penilaian Kepuasan Layanan Menggunakan Model SERVQUAL di BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 9(2), 120–129.
- Shafa, A., & Shafa, B. (2025). Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 14(1), 56–64.
- Sary, W.I.S., Bur, N., & Septiyantis. (2021). Keterkaitan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Inap Anggota BPJS. *Jurnal Kesehatan Ilmiah*, 11(2), 90–98.
- Susyana Candra Sati Dewi. (2025). Interaksi Komunikasi dan Rasa Empati Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RS Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 55–63.
- Aini, N., et al. (2021). Komunikasi yang Efektif dalam Layanan Kesehatan. Jakarta: Medika Salemba.

Hidayat, R. (2023). Komunikasi Antarpersonal dalam Layanan Kesehatan. Bandung: Alfabeta.

Nugroho, A. (2021). Dasar-Dasar Komunikasi Kontemporer. Yogyakarta: Deepublish.

Setiawan, B. (2021). Komunikasi dalam Organisasi dan Layanan Publik. Jakarta: Kencana.

WHO. (2021). Efficient Interaction in Healthcare Services. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

JHAM

