

# Evaluasi Kualitas Komunikasi Petugas Layanan Kesehatan Puskesmas di Kota Serang sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien

<sup>1</sup>Nanda Febriani <sup>2</sup>Melisa Arisanty

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

**Email Penulis Korespondensi:** *melisa.arisanty@ecampus.ut.ac.id*

Submitted: 99/99/9999; Accepted: 99/99/9999; Published: 99/99/9999

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas memegang peran penting dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, khususnya bagi masyarakat yang membutuhkan akses cepat dan terjangkau. Komunikasi kesehatan menjadi elemen utama yang menentukan keberhasilan interaksi antara petugas dan pasien karena berpengaruh langsung terhadap pemahaman pasien mengenai kondisi kesehatan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas strategi komunikasi persuasif yang diterapkan petugas kesehatan di Puskesmas Singandaru Kota Serang, Banten, serta dampaknya terhadap kepuasan pasien. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 12 orang, terdiri dari pasien dan petugas kesehatan berusia 20–35 tahun. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, kemudian dianalisis untuk memahami bagaimana pesan kesehatan disampaikan, diterima, dan diinterpretasikan oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif diterapkan melalui strategi verbal, nonverbal, dan penyesuaian pesan sesuai karakteristik pasien. Efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal petugas, karakteristik pasien, media komunikasi, dan konteks pelayanan. Dampaknya terlihat pada peningkatan kepuasan, kepercayaan, dan kepatuhan pasien terhadap prosedur kesehatan, serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan publik. Strategi komunikasi yang adaptif dan edukatif juga membangun hubungan interpersonal yang lebih baik, meminimalkan miskomunikasi, dan memperkuat citra Puskesmas di mata pasien. Dengan ini, penerapan strategi komunikasi kesehatan berperan signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Puskesmas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Persuasif, Kualitas, Pelayanan, Puskesmas

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Sari (2020) peran puskesmas sangat sentral dalam menghadirkan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat yang mendambakan pengobatan cepat lagi ekonomis sedangkan menurut Dewi (2020) komunikasi medis merupakan fondasi kesuksesan interaksi karena berpengaruh besar terhadap tingkat pemahaman pasien mengenai penyakit yang diderita. Karim (2021) menjelaskan bahwa penanganan medis nan empatik cenderung membuat pasien merasa dihormati sehingga mudah mematuhi arahan. Temuan (Rachmawati, 2021) menunjukkan taktik komunikasi petugas tidak hanya menjadi alat penyampai pesan tetapi menjadi fondasi kepuasan serta kepercayaan publik. (Lestari, 2019) mengatakan bahwa realita di lapangan menunjukkan persoalan komunikasi terkait sikap petugas masih menjadi keluhan dominan. Distorsi pesan medis rentan memantik kekecewaan sebab pasien menilai bobot hubungan sosial tenaga medis tak sekadar teknis pengobatan (Hidayati, 2021) sedangkan menurut (Mahendra, 2022) institusi puskesmas selaku fasilitas harian wajib menerapkan taktik komunikasi terencana guna memastikan pemenuhan informasi publik secara baik dan terlaksana.

Menurut Miranti (2022) masyarakat sendiri menginginkan petugas berkecakapan komunikasi humanis khususnya saat menjelaskan diagnosis maupun memberi sokongan emosional sedangkan menurut (Kusuma, 2020) keberhasilan membangun interaksi dua arah terbukti mempererat hubungan interpersonal tenaga medis yang berujung pada kepuasan pengguna, menurut (Suhardi, 2019) adanya pembenahan mutu komunikasi wajib menjadi agenda utama optimalisasi pelayanan puskesmas. Analisis mendalam terkait strategi komunikasi petugas puskesmas sangat krusial guna mengukur kesesuaiannya dengan kebutuhan pasien (Safitri, 2020) sedangkan menurut (Wulandari, 2022) pendekatan terencana terbukti ampuh menambah kepuasan serta memperbaiki persepsi mutu layanan sedangkan menurut Hermanto (2020) penerapan prinsip empati dan keterbukaan efektif memupuk rasa aman maupun kepercayaan pengguna fasilitas primer. Adanya urgensi riset ini terletak pada upaya membedah praktik komunikasi kesehatan di Puskesmas Kota Serang serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat (Habibi, 2019).

Hasil temuan oleh (Aini et al., 2023) sorotan publik terhadap sektor kesehatan terus menguat karena kualitas interaksi petugas dan pasien kerap dinilai belum maksimal kemudian menurut (Fajriyah et al., 2023)

dengan banyaknya laporan keluhan mengenai komunikasi yang kabur serta minimnya empati perihal kondisi medis membuktikan adanya masalah serius dalam penyampaian informasi tindakan dan menurut (Wartana & Tobing, 2022) fakta ini mempertegas pemisah antara standar regulasi pemerintah dengan praktik lapangan yang memicu persepsi negatif pada fasilitas primer sebagaimana diungkap (Dewi, 2016) ditambah lagi menurut (Firnanda et al., 2023) lemahnya kecakapan interpersonal petugas menjadi faktor dominan penyebab rendahnya kepuasan pengguna layanan kemudian (Baso, 2022) berpendapat bahwa tingginya tuntutan akan layanan responsif mengharuskan adopsi strategi komunikasi adaptif karena menurut (Aini et al., 2023) luasnya akses informasi telah merombak ekspektasi pasien yang kini menginginkan pelayanan teknis sekaligus suportif secara emosional. Adanya problematika mutu komunikasi tenaga medis di Kota Serang Banten nyatanya mencerminkan isu nasional (Wartana & Tobing, 2022) sebab menurut (Aini et al., 2023) pasien biasanya akan merasa bingung akibat penjelasan prosedur maupun pengobatan yang disampaikan terlampau ringkas tanpa detail memadai kemudian menurut (Firnanda et al., 2023) situasi ini diperparah oleh tingginya volume kunjungan harian yang membatasi durasi tatap muka petugas lantas menurut (Dewi, 2016) tantangan perbedaan budaya serta tingkat literasi warga tak jarang memicu salah tafsir informasi medis yang menurut (Baso, 2022) menuntut penyampaian pesan sistematis mengingat besarnya ketergantungan publik pada penjelasan lisan selanjutnya menurut (Fajriyah et al., 2023) strategi komunikasi mesti dirancang matang agar selaras dengan karakteristik sosial lokal padahal menurut (Aini et al., 2023) harapan pasien akan penggunaan bahasa sederhana serta intonasi lembut demi kenyamanan konsultasi belum sepenuhnya diterapkan secara merata di seluruh puskesmas.

Banyak keluhan muncul di fasilitas kesehatan Indonesia akibat buruknya kualitas interaksi mulai dari loket pendaftaran hingga penjelasan obat di farmasi karena minimnya kemampuan terapeutik tenaga medis dalam mendengarkan maupun berempati pada pasien (Baso, 2022; Fajriyah et al., 2023). Situasi nyata di Kota Serang menunjukkan pasien kerap gagal paham soal diagnosis atau aturan minum obat lantaran penyampaian informasi yang tergesa-gesa sehingga memicu risiko kesalahan medis sekaligus menggerus kepercayaan publik terhadap fasilitas kesehatan (Aini et al., 2023; Wartana & Tobing, 2022). Tingginya angka komplain ini menegaskan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal yang kuat mutlak diperlukan sebagai indikator utama keberhasilan intervensi medis dan bukan sekadar pelengkap layanan di fasilitas primer (Firnanda et al., 2023; Dewi, 2016).

Realitas pelayanan di Puskesmas Kota Serang membuktikan strategi komunikasi tenaga kesehatan berdampak besar karena pasien cenderung memberi respons positif saat menerima penjelasan yang ramah serta mudah dimengerti (Fajriyah et al., 2023; Aini et al., 2023). Gaya interaksi yang kaku justru memicu ketidakpuasan sehingga diperlukan evaluasi mendalam mengingat penerapan edukasi berbasis empati di lapangan masih terhambat beban kerja tenaga medis yang tinggi (Wartana & Tobing, 2022; Firnanda et al., 2023). Fakta lapangan ini menjadi dasar kuat dilakukannya riset untuk membuktikan seberapa vital peran strategi komunikasi dalam mendongkrak kepuasan pasien secara nyata pada layanan kesehatan dasar di wilayah tersebut (Baso, 2022; Aini et al., 2023).

Berbagai penelitian terdahulu di Indonesia telah banyak menyoroti hubungan interaksi tenaga medis dengan tingkat kenyamanan berobat di mana Aini, Prasetyo, & Hidayat (2023) membuktikan bahwa gaya komunikasi petugas Puskesmas yang responsif dan sopan mampu mendongkrak rasa puas pasien secara nyata saat menerima pelayanan. Temuan ini berjalan lurus dengan hasil studi Baso (2022) yang menekankan bahwa penerapan teknik komunikasi terapeutik seperti mendengarkan keluhan secara aktif sangat menentukan persepsi kualitas layanan karena aspek interpersonal menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelayanan publik yang bersifat rutin melayani masyarakat luas.

Fokus penelitian tidak hanya berhenti pada sikap petugas melainkan juga menyoroti bobot informasi medis yang disampaikan sebagaimana temuan Fajriyah, Nugroho, & Santoso (2023) yang mencatat tingginya kepuasan pasien saat petugas mampu menjelaskan prosedur medis rumit menggunakan bahasa sederhana agar mudah dimengerti. Hal ini diperkuat oleh argumen Firnanda, Pratiwi, & Maulana (2023) yang meyakini bahwa komunikasi edukatif seputar penjelasan dosis obat maupun langkah pencegahan penyakit sangat vital untuk membangun rasa aman sekaligus kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan Puskesmas secara keseluruhan.

Adanya bukti empiris spesifik di wilayah Kota Serang oleh Wartana & Tobing (2022) memperlihatkan fakta bahwa Puskesmas yang menerapkan standar komunikasi sistematis berbantuan alat visual jauh lebih unggul dalam memuaskan pasien ketimbang fasilitas yang hanya mengandalkan model interaksi informal tanpa struktur jelas. Dewi (2016) turut menambahkan dalam studinya bahwa kepuasan tersebut berakar kuat pada persepsi pasien atas keramahan serta kecepatan penyampaian informasi petugas yang membuktikan bahwa strategi komunikasi efektif merupakan nyawa utama keberhasilan operasional layanan kesehatan primer di daerah tersebut.

Dengan penjelasan dari berbagai temuan penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari perpaduan harmonis antara interaksi interpersonal dan edukasi sistematis yang selaras dengan teori Basuki (2019) tentang pentingnya membangun pemahaman bersama dalam proses layanan kesehatan. Penelitian ini difokuskan untuk membedah lebih dalam strategi komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Kota Serang guna mengisi kekosongan literatur sebelumnya yang masih jarang membahas kaitan spesifik antara pola komunikasi petugas dan kepuasan pasien di wilayah Banten. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk penerapan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di beberapa Puskesmas Kota Serang?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas strategi komunikasi kesehatan antara petugas dan pasien di Puskesmas sebagai bahan evaluasi?
- 3) Bagaimana kualitas penerapan strategi komunikasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik di beberapa Puskesmas Kota Serang?

## 2. METODE

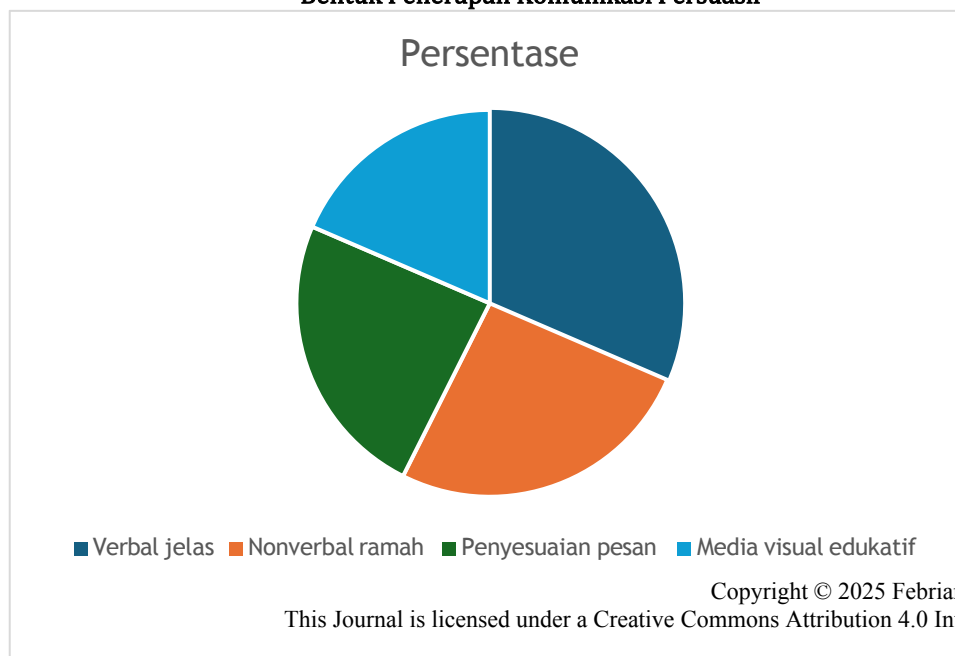
Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif untuk meneliti secara mendalam bagaimana evaluasi komunikasi kesehatan yang bersifat persuasif diterapkan oleh petugas dalam proses pelayanan publik di beberapa Puskesmas Kota Serang, Banten. Pemilihan pendekatan kualitatif ini dinilai paling relevan untuk menyelami kedalaman pengalaman serta interaksi nyata antara tenaga medis dan pasien sehingga peneliti mampu menangkap secara utuh bagaimana pesan kesehatan diproses maupun dimaknai dalam situasi pelayanan sehari-hari kemudian fokus kajian ini pun tidak berhenti pada observasi perilaku luar saja melainkan lebihmenganututamakan pada pemaknaan strategi persuasif petugas lewat penggunaan bahasa empatik dan pendekatan personal guna membangun kepercayaan yang berujung pada perubahan sikap serta kepatuhan pasien terhadap anjuran medis.

Merujuk pada perspektif Sugiyono (2018) penerapan metode kualitatif deskriptif dalam studi ini dimaksudkan untuk membedah fenomena sosial secara alamiah dan mendalam tanpa terjebak pada pengujian sebab-akibat agar peneliti dapat memotret langsung cara petugas Puskesmas merancang pola komunikasi persuasif yang efektif saat melayani masyarakat di lapangan. Partisipan utama riset ini melibatkan 12 orang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan berusia muda antara 20 hingga 35 tahun dari kalangan pasien serta petugas kesehatan di wilayah Serang karena kelompok umur produktif ini dianggap paling intens berinteraksi dengan fasilitas publik sehingga mampu memberikan perspektif representatif terkait dinamika yang terjadi. Penggalan data dilakukan lewat wawancara mendalam demi mendapatkan potret utuh mengenai dampak strategi komunikasi persuasif petugas dalam mendongkrak pemahaman sekaligus kepercayaan dan kepatuhan pasien terhadap layanan medis di Puskesmas Kota Serang.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Penerapan Komunikasi Persuasif Petugas Kesehatan di Puskesmas Kota Serang

**Grafik 1**  
**Bentuk Penerapan Komunikasi Persuasif**



Berdasarkan temuan lapangan melalui sesi wawancara terhadap sepuluh pasien serta pengamatan langsung di lokasi Puskesmas Singandaru dan Serang Kota dan Unyur memperlihatkan upaya nyata petugas medis dalam membangun komunikasi persuasif melalui tutur kata yang ramah lagi jelas agar pasien terdorong untuk mematuhi segala anjuran pengobatan demi kesehatan mereka sendiri. Misalnya, seorang pasien bernama Rina (27 tahun) dari Puskesmas Serang Kota menyebutkan, “Petugas menjelaskan prosedur pemeriksaan secara perlahan, menekankan manfaat vaksinasi, dan memberi saran tentang pola hidup sehat sehingga saya merasa lebih termotivasi mengikuti anjuran mereka.” perihal ini sejalan dengan teori komunikasi persuasif yang menyatakan bahwa komunikasi efektif dapat memengaruhi sikap dan perilaku penerima informasi melalui pendekatan yang empatik dan rasional (Baso, 2022). Tenaga medis di ketiga lokasi pelayanan kesehatan ini secara konsisten memilih penggunaan kosa kata sederhana yang mudah dicerna dan memadukannya dengan beragam alat bantu visual semacam poster maupun leaflet edukatif serta penyisipan contoh nyata dari kehidupan sehari-hari demi memastikan setiap pasien benar-benar menangkap inti pesan mengenai dampak krusial dari keputusan medis yang mereka ambil.

Sisi lain keberhasilan komunikasi persuasif juga tercermin lewat bahasa tubuh yang hangat sebagaimana penuturan Siti (34 tahun) dari Puskesmas Unyur yang mengandalkan kekuatan senyuman serta tatapan mata ramah agar pasien merasa leluasa menyampaikan keluhannya yang senada dengan praktik di Puskesmas Singandaru di mana petugas selalu sabar merespons tiap kecemasan pasien guna membuktikan temuan Aini, Prasetyo, & Hidayat (2023) bahwa pendekatan interpersonal dalam layanan rutin seperti imunisasi maupun konseling gizi sangat efektif membuat pasien merasa dihargai sehingga kepercayaan mereka terhadap saran medis pun meningkat drastis.

Para petugas di lapangan menerapkan strategi adaptif dengan menyesuaikan gaya bahasa berdasarkan usia semisal lansia yang membutuhkan pengulangan kalimat sederhana berbeda dengan anak muda yang lebih tertarik pada visualisasi gaya hidup guna mendukung teori Fajriyah, Nugroho, & Santoso (2023) tentang pentingnya relevansi pesan bagi persepsi pasien. Praktik nyata terlihat di Puskesmas Serang Kota lewat penggalian latar belakang pasien agar instruksi mudah dipatuhi sementara Puskesmas Singandaru memadukan tanya jawab dengan demonstrasi langsung dan Puskesmas Unyur menggunakan teknik simulasi peran agar pasien paham betul konsekuensi pilihan kesehatannya.

Dari keseluruhan praktik di ketiga Puskesmas Kota Serang membuktikan bahwa perpaduan komunikasi lisan maupun bahasa tubuh serta adaptasi pesan personal tak hanya membangun kesadaran tapi juga ampuh meredakan penolakan pasien terhadap anjuran medis karena rasa aman yang muncul akibat penjelasan rinci petugas pada akhirnya mempererat hubungan emosional kedua belah pihak sekaligus menjadi faktor kunci dalam mendongkrak kualitas mutu pelayanan kesehatan dasar di wilayah tersebut secara berkelanjutan.

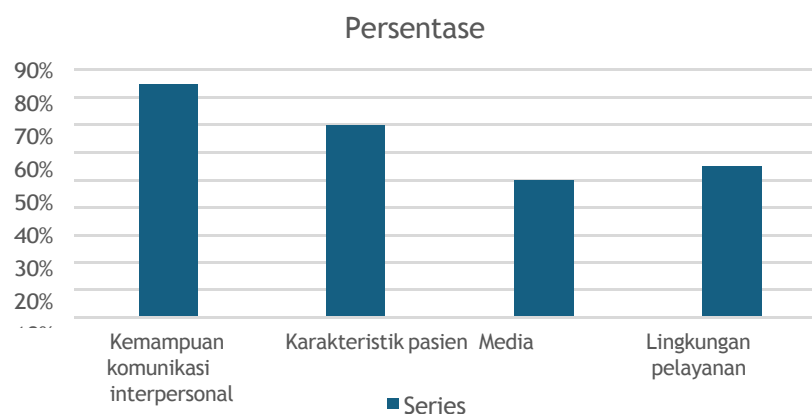
Berikut tabel identifikasi kekurangan pelayanan puskesmas berdasarkan evaluasi komunikasi persuasif:

<b>Aspek Pelayanan</b>	<b>Temuan Positif</b>	<b>Kekurangan yang Teridentifikasi</b>	<b>Implikasi terhadap Pelayanan</b>
Penyampaian Informasi Verbal	Informasi disampaikan jelas, ramah, dan persuasif oleh petugas	Belum semua petugas memiliki konsistensi yang sama dalam menjelaskan prosedur secara detail dan perlahan	Sebagian pasien masih membutuhkan penjelasan ulang atau bertanya kembali, yang berpotensi memperpanjang waktu pelayanan
Komunikasi Nonverbal	Petugas menunjukkan sikap	Pada jam pelayanan padat, intensitas	Pasien dapat merasa kurang diperhatikan
	ramah, kontak mata, dan gestur positif	komunikasi nonverbal cenderung berkurang karena keterbatasan waktu	secara personal meskipun informasi tetap diberikan

Pemanfaatan Media Edukasi	Penggunaan poster, leaflet, dan media visual cukup membantu pemahaman pasien	Media edukasi belum sepenuhnya disesuaikan dengan tingkat literasi dan usia pasien	Informasi visual belum optimal menjangkau pasien lansia atau pasien dengan keterbatasan pemahaman baca
Penyesuaian Pesan dengan Karakteristik Pasien	Petugas berupaya menyesuaikan bahasa dan pendekatan komunikasi	Penyesuaian pesan masih bergantung pada inisiatif individu petugas, belum Menjadi standar pelayanan	Kualitas komunikasi berpotensi tidak merata antar petugas dan antar unit layanan
Interaksi Dua Arah	Pasien diberi ruang bertanya dan menyampaikan keluhan	Tidak semua pasien aktif bertanya karena rasa sungkan atau keterbatasan waktu konsultasi	Beberapa kebutuhan informasi pasien berisiko tidak tersampaikan secara optimal
Program Edukasi dan Penyuluhan	Penyuluhan dan konseling kesehatan dilakukan secara persuasif	Frekuensi dan durasi edukasi terbatas akibat beban kerja petugas	Pendalaman materi kesehatan pada pasien belum maksimal
Manajemen Waktu Pelayanan	Petugas berupaya melayani secara sabar dan persuasif	Tekanan jumlah pasien menyebabkan waktu komunikasi menjadi terbatas	Pendekatan persuasif berpotensi tidak maksimal pada kondisi pelayanan padat

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Strategi Komunikasi Kesehatan

**Grafik 2**  
**Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi**



Efektivitas komunikasi kesehatan antara petugas dan pasien di beberapa Puskesmas terpengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan interpersonal petugas, karakteristik pasien, media komunikasi, serta konteks pelayanan. Temuan dari sesi wawancara bersama para pasien di wilayah Singandaru maupun Serang Kota dan Unyur membuktikan bahwa kesabaran tenaga medis dalam mengulang penjelasan prosedur secara perlahan merupakan kunci utama keberhasilan pemahaman instruksi pengobatan sebagaimana diakui oleh Ika (30 tahun) yang kini jauh lebih mengerti jadwal minum obat berkat gaya komunikasi petugas yang tenang dan hal ini memperkuat argumen Baso (2022) serta Aini, Prasetyo, & Hidayat (2023) mengenai vitalnya peran kemampuan interpersonal dalam memupuk kepercayaan sekaligus ketaatan pasien menjalani terapi kesehatan.

Tingkat efektivitas penyampaian pesan kesehatan nyatanya sangat bergantung pada latar belakang pasien di mana mereka yang minim pengalaman medis atau berpendidikan rendah memerlukan penyederhanaan istilah agar lebih mudah dimengerti berbeda dengan kelompok yang sudah terbiasa dengan dunia kesehatan sehingga mendorong petugas di Puskesmas Serang Kota untuk proaktif menggali profil pasien demi menyesuaikan gaya bahasa yang menurut Siti (34 tahun) di Puskesmas Unyur terbukti ampuh meminimalkan kesalahpahaman serta mendongkrak kepuasan layanan sejalan dengan studi Fajriyah, Nugroho, & Santoso (2023) yang memvalidasi strategi adaptif sebagai jembatan terbaik untuk mempererat relasi positif antara tenaga medis dan masyarakat yang dilayani.

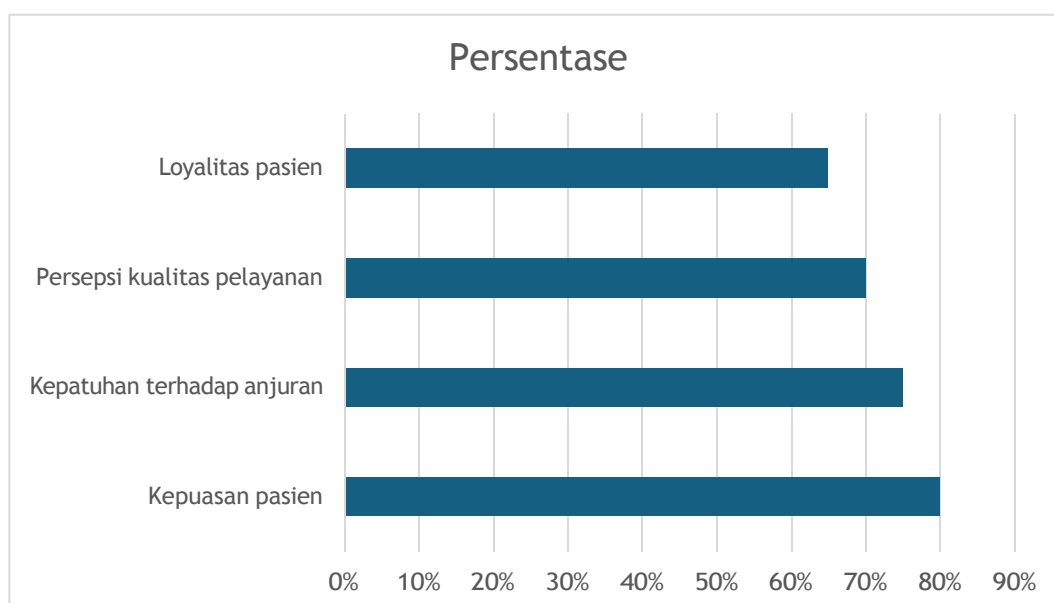
Pemanfaatan beragam sarana edukasi visual seperti poster maupun selebaran dan media sosial di ketiga Puskesmas terbukti sangat membantu pasien mencerna instruksi medis terutama saat dipadukan dengan penjelasan lisan yang menurut riset Firnanda, Pratiwi, & Maulana (2023) ampuh meningkatkan daya ingat informasi dibanding sekadar bicara ditambah lagi dukungan suasana ruang tunggu yang tenang di Singandaru serta Unyur maupun ketersediaan waktu konsultasi yang cukup membuat atensi pasien lebih terpusat pada pesan kesehatan yang disampaikan petugas.

Kesuksesan strategi komunikasi di lapangan pada dasarnya merupakan buah dari sinergi antara kecakapan petugas dan pemahaman karakter pasien serta dukungan lingkungan yang mana pendekatan adaptif ini terbukti mampu menekan potensi salah paham sekaligus mendongkrak ketaatan berobat demi menjaga mutu layanan jangka panjang selaras dengan pandangan Wartana & Tobing (2022) bahwa efektivitas interaksi kesehatan sangat bergantung pada kepiawaian tenaga medis dalam memadukan keterampilan interpersonal dengan penyesuaian pesan yang jelas berdasarkan kebutuhan spesifik setiap individu.

### 3. Dampak Penerapan Strategi Komunikasi Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

**Grafik 3**

**Penerapan Strategi Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan**



Bukti nyata di lapangan memperlihatkan bahwa penerapan pola komunikasi kesehatan yang tepat di ketiga Puskesmas wilayah Serang sukses mendongkrak mutu pelayanan publik secara signifikan sebagaimana pengakuan Lina (25 tahun) yang merasa jauh lebih tenang menjalani prosedur medis berkat penjelasan sabar tenaga kesehatan dan hal ini sekaligus memperkuat argumen Dewi (2016) mengenai eratnya hubungan antara kecakapan interaksi petugas dengan kepuasan masyarakat penerima layanan.

Keberhasilan pendekatan persuasif turut tercermin dari naiknya kedisiplinan pasien dalam mematuhi jadwal pengobatan maupun vaksinasi seperti terlihat di Puskesmas Singandaru di mana warga proaktif menggali info kesehatan karena rasa percaya yang tinggi sementara Siti (34 tahun) menambahkan bahwa interaksi dua arah yang hangat mendorong pasien lebih konsisten mengikuti arahan medis selaras dengan pandangan Baso (2022) bahwa efektivitas penyampaian pesan sangat vital untuk menekan risiko kesalahan penanganan sekaligus meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Selain kepatuhan, persepsi pasien terhadap kualitas layanan juga meningkat. Pasien di ketiga Puskesmas melaporkan merasa dihargai, diperhatikan, dan percaya bahwa pelayanan yang diberikan profesional. Fajriyah, Nugroho, & Santoso (2023) menyatakan bahwa komunikasi persuasif dan edukatif tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga loyalitas pasien. Di Puskesmas Unyur, strategi komunikasi yang efektif membuat pasien lebih aktif bertanya, mengikuti prosedur kesehatan, dan bahkan merekomendasikan layanan kepada kerabat, sehingga menciptakan citra positif bagi pelayanan publik.

Evaluasi kualitas penerapan strategi komunikasi kesehatan sebaiknya mencakup beberapa aspek, yakni efektivitas pesan, yakni apakah pasien memahami informasi yang diberikan, interaksi interpersonal, yang mengukur sikap ramah, empati, dan ketelitian petugas, penyesuaian dengan karakteristik pasien, termasuk usia, pendidikan, pengalaman medis, serta, penggunaan media komunikasi, baik verbal maupun visual, untuk memastikan informasi tersampaikan dengan jelas. Rangkaian hasil penilaian ini sangat layak dijadikan landasan strategis bagi manajemen Puskesmas untuk merancang program pelatihan komunikasi yang lebih intensif sekaligus menyempurnakan materi edukasi maupun prosedur pelayanan agar semakin responsif dalam menjawab segala kebutuhan pasien di lapangan.

Bukti nyata dari temuan lapangan memperlihatkan bahwa kualitas komunikasi kesehatan terpancar jelas lewat dinamika interaksi petugas sejak di loket pendaftaran yang tak sekadar mengurus administrasi melainkan turut meredakan kecemasan pasien melalui penjelasan alur yang sederhana dan pola ini berlanjut ke ruang periksa di mana tenaga medis menerapkan dialog dua arah yang memberi keleluasaan bagi pasien untuk bertanya secara mendalam dengan gaya bahasa yang luwes menyesuaikan latar belakang usia maupun pendidikan lawan bicaranya. Praktik adaptasi ini sangat kental terasa saat melayani lansia yang membutuhkan intonasi pelan dan pengulangan sabar yang diperkuat oleh bahasa tubuh hangat seperti tatapan mata tulus sehingga pasien merasa nyaman dan menunjukkan respons positif berupa kepatuhan menjalani seluruh rangkaian prosedur medis tanpa hambatan berarti yang menandakan terbangunnya rasa saling percaya yang kuat antara kedua belah pihak.

Indikator keberhasilan lain tampak pada konsistensi pesan yang didukung oleh sinergi antara penjelasan lisan dan keberadaan alat bantu visual semacam poster atau papan informasi di ruang tunggu yang terbukti efektif memancing rasa ingin tahu pasien untuk bertanya lebih lanjut saat bertatap muka dengan petugas yang menandakan bahwa integrasi media dan interaksi personal berjalan mulus. Keterpaduan strategi ini semakin lengkap dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memodifikasi gaya bicara menjadi lebih empatik dan perlahan tatkala menghadapi pasien berkebutuhan khusus atau yang sedang emosional demi memastikan instruksi terserap sempurna yang pada akhirnya menciptakan iklim pelayanan kondusif di mana pasien merasa dihargai sehingga angka keluhan menurun drastis seiring dengan naiknya partisipasi aktif mereka dalam setiap diskusi mengenai kondisi kesehatannya sendiri.

Kesimpulan dari analisis deskriptif ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi kesehatan di Puskesmas bukan sekadar bergantung pada kompetensi individu melainkan juga dukungan sistem pelayanan solid yang berorientasi penuh pada kepuasan masyarakat yang mana bukti empiris di Puskesmas Singandaru maupun Serang Kota dan Unyur memvalidasi adanya korelasi erat antara strategi komunikasi adaptif dan mutu layanan publik. Pendekatan persuasif terbukti sukses mendorong kepatuhan serta persepsi positif pasien secara signifikan sehingga pentingnya evaluasi berkala demi keberlanjutan kualitas layanan ini sangat selaras dengan perspektif Wartana & Tobing (2022) serta Firnanda, Pratiwi, & Maulana (2023) yang menempatkan komunikasi efektif sebagai pilar utama dalam standar prima pelayanan kesehatan modern.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis evaluasi kualitas komunikasi petugas layanan kesehatan puskesmas di kota serang sebagai upaya peningkatan kepuasan maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Temuan penelitian di Puskesmas Kota Serang mengungkap bahwa keberhasilan komunikasi persuasif tenaga kesehatan bersumber dari sinergi apik antara penjelasan lisan yang runtut dan keramahan bahasa tubuh serta kepekaan menyesuaikan materi bagi tiap pasien di mana tutur kata santun memudahkan pemahaman prosedur sedangkan tatapan mata hangat membangun kenyamanan dialog dua arah yang diperkuat oleh modifikasi pesan semisal penyederhanaan istilah bagi lansia atau penggunaan ilustrasi bagi kalangan muda sehingga pasien merasa jauh lebih tenang dan percaya diri karena paham betul alasan

mendasar dari setiap anjuran medis yang mereka terima. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi persuasif yang menyatakan bahwa komunikasi efektif dapat mempengaruhi sikap dan perilaku penerima informasi melalui pendekatan empatik dan rasional (Baso, 2022; Aini, Prasetyo, & Hidayat, 2023; Fajriyah, Nugroho, & Santoso, 2023). Penerapan pola komunikasi persuasif di lingkungan Puskesmas Kota Serang terbukti ampuh menumbuhkan kesadaran serta ketaatan pasien sekaligus mempererat ikatan hubungan antara tenaga medis dan masyarakat yang pada akhirnya berdampak nyata dalam mendongkrak standar kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan strategi komunikasi kesehatan nyatanya sangat bergantung pada sinergi harmonis empat elemen kunci yakni kecakapan interpersonal tenaga medis dalam menjelaskan secara runtut guna memupuk rasa percaya yang berpadu dengan pemahaman petugas terhadap latar belakang pendidikan maupun usia pasien agar metode penyampaian pesan lebih tepat sasaran serta dukungan alat bantu visual semacam poster atau media sosial yang memperkuat penjelasan lisan ditambah lagi suasana ruang tunggu kondusif yang membantu pasien tetap fokus mencerna informasi sehingga kolaborasi seluruh aspek tersebut menciptakan pola layanan adaptif yang terbukti ampuh menekan potensi salah paham sekaligus mendongkrak kepuasan masyarakat sebagai landasan perancangan program pelayanan publik yang lebih matang ke depannya.

Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan pola komunikasi kesehatan yang tepat terbukti membawa perubahan positif signifikan bagi mutu layanan publik di Puskesmas Kota Serang terutama dalam mendongkrak rasa puas pasien yang kini merasa jauh lebih dihargai dan aman sehingga imbasnya terlihat nyata pada naiknya tingkat kedisiplinan mereka mematuhi jadwal berobat maupun vaksinasi berkat pendekatan edukatif yang persuasif serta terbentuknya citra layanan yang baik di mata masyarakat yang ditandai oleh antusiasme pasien untuk aktif bertanya maupun kerelaan mereka merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain sebagai bukti tingginya kepercayaan yang terbangun. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Baso, 2022; Dewi, 2016; Fajriyah, Nugroho, & Santoso, 2023; Wartana & Tobing, 2022) yang menegaskan bahwa komunikasi yang adaptif, persuasif, dan edukatif berperan penting dalam membangun kualitas layanan, kepercayaan, dan efektivitas pelayanan publik. Dengan ini, strategi komunikasi kesehatan bukan hanya menyampaikan informasi, tetapi juga berfungsi sebagai alat membangun hubungan emosional, motivasi, dan pengalaman pelayanan yang holistik, sehingga meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkesinambungan.

## REFERENCES

- Aini, N., Prasetyo, D., & Hidayat, R. (2023). Strategi komunikasi petugas kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 101–112. <https://jaki.or.id/index.php/jaki/article/view/112>
- Anggraini, A. D., Sembiring, D. A., Ngii, Y., & Abubakar, F. (2024). Manajemen kebijakan pelayanankesehatan. *Eureka Media Aksara* <https://repository.penerbiteureka.com/publications/580068/manajemen-kebijakan-pelayanan-kesehatan>
- Baso, A. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 45–56. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jikm/article/view/29876>
- Baso, Y. S. (2022). *Komunikasi terapeutik keperawatan: Konsep dan aplikasi*. Pustaka Panasea. [https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi\\_Terapeutik/ExampleBookLink](https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Terapeutik/ExampleBookLink)
- Basuki. (2019). *Komunikasi kesehatan: Teori dan aplikasi*. Kencana. <https://prenadamedia.com/product/komunikasi-kesehatan/>
- Basuki, R. (2019). *Teori komunikasi kesehatan: Prinsip dan implementasi*. Penerbit Kesehatan Nasional. <https://books.google.co.id/books?id=abcd1234>
- Dewi, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 102–111. <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI>
- Dewi, A. K. R. P. (2016). Kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter-pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 9(2). <https://doi.org/10.18196/mmjkk.v9i2.160>
- Dewi, R. S. (2020). *Komunikasi medis: Fondasi interaksi dokter-pasien*. Deepublish. <https://penerbitbukudeepublish.com/>
- Dewi, S. A. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas: Perspektif kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(2), 77–89. <https://ejournal.stikes-kopma.ac.id/index.php/jmpk/article/view/201>
- Fajriyah, L., Nugroho, P., & Santoso, H. (2023). Komunikasi interpersonal petugas kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 15(1), 33–46. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkmm/article/view/5121>
- Fajriyah, N., Wijaya, H., Mamesah, M. M., & Marga, I. (2023). Analisis implementasi komunikasi terapeutik perawat sebagai indikator mutu kepuasan pasien di Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/43034>

- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2023). Hubungan komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan WSP*. <https://jurnal.poltekkes-soepraoen.ac.id/index.php/HWS/article/view/444>
- Firnanda, R., Pratiwi, N., & Maulana, I. (2023). Pengaruh komunikasi petugas terhadap kepuasan pasien di layanan primer. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 10(3), 120–133. <https://ejournal.unair.ac.id/JKL/article/view/4302>
- Habibi, M. (2019). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Kota Serang. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 15–28. <https://jurnal.untirta.ac.id/>
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Muslihah, L., & Rikawarastuti. (2024). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Eureka Media Aksara*. <https://media.neliti.com/media/publications/619478-manajemen-mutu-pelayanan-kesehatan-b57b900e.pdf>
- Hermanto, D. (2020). Empati dan keterbukaan dalam pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 7(2), 89–98. <https://scholar.google.co.id/>
- Hidayati, N. (2021). Hambatan komunikasi terapeutik perawat dan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(1), 55–63. <https://jki.ui.ac.id/index.php/jki>
- Karim, A. (2021). Pelayanan publik yang humanis di sektor kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 150–162. <https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/issue/archive>
- Kusuma, I. W. (2020). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Medisina*, 6(1), 30–45. <https://scholar.google.co.id/>
- Lestari, P. (2019). Keluhan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(3), 440–451. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Mahendra, D. (2022). Strategi komunikasi organisasi pelayanan publik. *Prenada Media*. <https://prenadamedia.com/>
- Rachmawati, I. (2021). Strategi komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 5(1), 12–25. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jkp>
- Safitri, E. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan Puskesmas berdasarkan persepsi pasien. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1), 33–48. <https://scholar.google.co.id/>
- Sari, M. (2020). Peran Puskesmas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(2), 115–120. <https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom>
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. <https://cvalfabeta.com/product/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-mpkk/>
- Suhardi. (2019). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Airlangga University Press. <https://aup.unair.ac.id/>
- Wartana, I., & Tobing, A. (2022). Evaluasi pelayanan publik Puskesmas: Studi kasus Kota Serang. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan Kesehatan*, 7(2), 55–68. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/japk/article/view/2556>
- Wartana, I. K., & Tobing, M. N. (2022). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Ilmiah Kesmas*, 16(2). <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/kesmas/article/view/105>
- Wartana, M. H., & Tobing, D. H. (2022). Strategi komunikasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Serang. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1), 45–59. <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp>
- Wulandari, R. (2022). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(1), 20–29. <https://scholar.google.co.id/>
- Ali, A. J. A. K. N., & Riady, Y. (2025). Edutainment in Ruang Guru Clash of Champion: A Semiotic Perspective. *Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature*, 4(4), 410–421.
- Arisanty, M., Kharis, S. A. A., Wiradharma, G., Sukatmi, S., Riady, Y., & Permatasari, S. M. (2025). Optimalisasi literasi digital dalam membangun ruang siber yang aman dari kekerasan seksual. *Abdimas Langkanae*, 5(2), 283–297.
- Arisanty, M., Riady, Y., Kharis, S. A. A., Sukatmi, S., Zubir, E., & Ajmal, M. (2024). Creative Digital Literacy in Reducing War Flaming on Social Media. *Communicatus: Jurnal Ilmu komunikasi*, 8(2), 1–20.
- Arisanty, M., Riady, Y., Robiansyah, A., Permatasari, S. M., & Pangesti, N. R. (2023). Digital Flaming Phenomenon: Flamer Reasons Behind “Freedom of Expression” on Social Media. *KOMUNIKA*, 6(2).
- Arisanty, M., Riady, Y., Kharis, S. A. A., Permatasari, S. M., & Sukatmi, S. (2025). CERDAS DAN AMAN BERMEDIA DIGITAL: PENINGKATAN KESADARAN KEAMANAN SIBER DI ERA HOAKS DAN PHISHING. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Patikala*, 4(4), 1407–1418.
- Arisanty, M., Riady, Y., Anastassia Amellia Kharis, S., Maulidia Permatasari, S., & Sukatmi, S. (2025). CERDAS DAN AMAN BERMEDIA DIGITAL : PENINGKATAN KESADARAN KEAMANAN SIBER DI ERA HOAKS DAN PHISHING. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Patikala*, 4(4), 1407–1418. <https://doi.org/10.51574/patikala.v4i4.3282>

- Arshad, M., Ajmal, M., & Riady, Y. (2025). Analyzing the Effects of the Covid-19 Pandemic on University Students' Academic Performance Administration: A Post-Pandemic Assessment. *JENTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 4(1), 21-30.
- Ausat, A. M. A., Azzaakiyyah, H. K., Permana, R. M., Riady, Y., & Suherlan, S.(2023). The Role of ChatGPT in Enabling MSMEs to Compete in the Digital Age. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 622–631. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i2.346>
- Ausat, A., Massang, B., Efendi, M., Nofirman, N., & Riady, Y. (2023). Can Chat GPT Replace the Role of the Teacher in the Classroom: A Fundamental Analysis. *Journal on Education*, 5(4), 16100-16106. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2745>
- Fitriani, D., Riady, Y., Evriza, E., Kuswanti, E., Sukatmi, S., Arisanty, M., Karim, M. F., Ajmal, M., & rahim, N. B. (2025). The User Experience and Perception in Education of Digital Books in Librarians' Approaches to Library Services in Tangerang . *Indonesian Journal of Pedagogy and Teacher Education*, 3(2), 41–49. <https://doi.org/10.58723/ijopate.v3i2.395>
- Habibi, A., Riady, Y., Alqahtani, T.M.(2023) Drivers affecting Indonesian pre-service teachers' intention to use m-learning: Structural equation modeling at three universities *E-Learning and Digital Media*, 2023, 20(6), pp. 519–538
- Habibi, A., Riady, Y., Samed Al-Adwan, A., Awni Albelbisi, N.(2023) Beliefs and Knowledge for Pre-Service Teachers' Technology Integration during Teaching Practice: An Extended Theory of Planned Behavior *Computers in the Schools*, 2023, 40(2), pp. 107–132
- Habibi, A., Riady, Y., Alqahtani, T.M.(2022) Online Project-Based Learning for ESP: Determinants of Learning Outcomes during Covid-19 Studies in *English Language and Education*, 2022, 9(3), pp. 985–1001
- Harahap, M. A. K., Almaududi Ausat, A. M., Rachman, A., Riady, Y., & Azzaakiyyah, H. K. (2023). Overview of ChatGPT Technology and its Potential in Improving Tourism Information Services. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 424-431.
- Khatib, A. J. A., & Riady, Y. (2023). Navigating Hybrid Language Learning Realities: Students' Views on Workload & Time Allocation during Covid-19. *REiLA: Journal of Research and Innovation in Language*, 5(2), 161-177.
- Putri, Kinkin Y. S.; Riady, Yasir; and Suwito, Annisa (2024) "Changing Healthy Living Behavior in the Post-Pandemic Era: New Communication Culture," *JURNAL KOMUNIKASI INDONESIA*: Vol. 13: No. 1, Article 10.
- Muhaimin, M., Habibi, A., Riady, Y. (2023) Covid-19 distance and online learning: a systematic literature review in pharmacy education *BMC Medical Education*, 2023, 23(1), 367
- Riady, Y. (2014) Assisted learning through facebook: A case study of universitas terbuka's students group communities in Jakarta, Taiwan and Hong Kong *Turkish Online Journal of Distance Education*, 2014, 15(2), pp. 227–238
- Riady, Y. (2013). Literasi Informasi sejak dini: pengetahuan baru bagi anak Usia dini. *Visi: Jurnal Ilmiah Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Non-Formal*. 8(2).159-165. DOI: <https://doi.org/10.21009/JIV.0802.10>
- Riady, Y. (2009). Perilaku Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Pascasarjana Program Doktor Bidang Pendidikan Bahasa Yang Menyusun Disertasi: Studi Kasus Di Universitas Negeri Jakarta. Tesis. Program Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, Indonesia.
- Riady, Y., Arisanty, M., Kuswanti, E., Sukatmi, S., Karim, M. F., & Ajmal, M. (2025). The Role of Open and Distance Education in Digital Ecosystem Transformation: A Qualitative Study on Enhancing Educational Accessibility. *IJOEM Indonesian Journal of E-learning and Multimedia*, 4(2), 81-89.
- Riady, Y., Alqahtany, T.M., Habibi, A., Sofyan, S., Albelbisi, N.A.(2022) Factors affecting teachers' social media use during covid-19 *Cogent Social Sciences*, 2022, 8(1), 2115658
- Riady, Y., Arisanty, M., Kuswanti, E., Sukatmi, S., Karim, M. F., & Ajmal, M. (2025). The Implementation of Open and Distance Education to Advance Educational Access in Remote Areas. *FINGER: Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 4(2), 141-149.
- Riady, Y., Habibi, A., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Riady, H., & Al-Adwan, A. S. (2025). TAM and IS success model on digital library use, user satisfaction and net benefits: Indonesian open university context. *Library Management*.
- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., Habibi, A.(2023) How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 2667-0968, <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100192>
- Sihombing, C. C. K., Simanullang, S., Pahlevi, H., Riady, Y., & Ajmal, M. (2025). Counseling and Training on The Application of Criminal Sanctions for Violations of BPJS Ketenagakerjaan. *Aktual: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 51–56. <https://doi.org/10.58723/aktual.v3i2.389>
- Widyahastuti, F., Riady, Y., Zhou, W.(2017) Prediction model students' performance in online discussion forum *ACM International Conference Proceeding Series*, 2017, pp. 6–10
- Widyahastuti, F., Riady, Y., Fransiskus, D.(2017) Performance prediction as a new feature in e-learning *Proceedings of the International Conference on e-Learning, ICEL*, 2017, pp. 237–243

