

**PENDAMPINGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI EMPATIK DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA KADER
POSYANDU DI DUSUN KLIDON**

***EMPATHY COMMUNICATION SKILLS ASSISTANCE IN IMPROVING
HEALTH SERVICES FOR POSYANDU CADRES IN KLIDON HALL***

**Putri Pusvitasari¹, Ferianto², Lily Yulaikha³, Hesty Yuliasari⁴, Fadillah⁵, Amelia Pingky
Nadia Tita Suwito⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

¹Email: putripusvitasari@gmail.com

Naskah diterima tanggal 18-06-2025, disetujui tanggal 16-10-2025, dipublikasikan tanggal 23-10-2025

Abstrak: Kader Posyandu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam keterampilan komunikasi empatik, yang berpengaruh pada kualitas interaksi dengan ibu dan balita. Komunikasi yang tidak empatik dapat menurunkan efektivitas penyuluhan kesehatan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Posyandu. Oleh karena itu, pendampingan komunikasi empatik menjadi solusi strategis untuk meningkatkan mutu layanan dan membangun hubungan yang lebih positif antara kader dan warga. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi empatik kader Posyandu guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Dusun Klidon, Kalurahan Sukoharjo, Sleman. Melalui metode ceramah, diskusi, dan simulasi, pendampingan ini berhasil meningkatkan pemahaman kader tentang pentingnya komunikasi yang suportif dan humanistik dalam interaksi dengan masyarakat. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan signifikan pengetahuan dan sikap kader. Evaluasi masyarakat pasca kegiatan juga menunjukkan peningkatan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Program ini terbukti efektif dan dapat direkomendasikan sebagai model pendampingan kader Posyandu berbasis komunitas.

Kata Kunci: komunikasi empatik, pelayanan kesehatan, kader Posyandu

Abstract: Posyandu cadres as the spearhead of public health services still experience limitations in empathetic communication skills, which affect the quality of interactions with mothers and toddlers. Non-empathetic communication can reduce the effectiveness of health education and public trust in Posyandu services. Therefore, empathetic communication training is a strategic solution to improve service quality and build more positive relationships between cadres and residents. This community service activity aims to improve the empathetic communication skills of Posyandu cadres in order to improve the quality of health services in Klidon Hamlet, Sukoharjo Village, Sleman. Through lecture, discussion, and simulation methods, this training succeeded in increasing cadres' understanding of the importance of supportive and humanistic communication in interactions with the community. The results of the pre-test and post-test showed a significant increase in cadre knowledge and attitudes. Community evaluation after the activity also showed an increase in comfort and satisfaction with the services provided. This program has proven effective and can be recommended as a model for community-based Posyandu cadre training.

Keywords: *empathetic communication, health services, Posyandu cadres*

PENDAHULUAN

Posyandu merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang berperan penting dalam menjaga kesehatan ibu dan anak serta meningkatkan status gizi masyarakat. Keberhasilan Posyandu sangat bergantung pada peran kader sebagai penggerak dan pelaksana kegiatan pelayanan di lapangan. Kader Posyandu kerap kali menjadi pihak pertama yang dihubungi masyarakat dalam urusan kesehatan keluarga, terutama ibu hamil, balita, dan lansia. Salah satu kompetensi yang dibutuhkan oleh kader Posyandu dalam memberikan pelayanan yang optimal adalah keterampilan komunikasi empatik. Komunikasi empatik oleh Wahyudi (2024) dimaknai sebagai peran sosial dan kepedulian kemanusiaan; praktik empatik muncul lewat sapaan personal, mendengarkan aktif, penjelasan sederhana, dan sentuhan menenangkan. Komunikasi empatik bukan hanya menyampaikan informasi kesehatan secara verbal, namun juga mencakup kemampuan mendengarkan aktif, merespon secara emosional, dan menunjukkan kepedulian terhadap kondisi psikologis masyarakat yang dilayani (Sundari, Masitoh, & Kurniasih, 2024). Dalam konteks ini, keterampilan komunikasi empatik menjadi kunci dalam membangun hubungan saling percaya, meningkatkan kenyamanan, dan memperkuat edukasi kesehatan dimana masyarakat sasaran akan merasa diperhatikan dan dihargai (Avifah, Yuningsih, & Ratnasari, 2025).

Menurut Ranakusuma (2017), komunikasi empatik mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan dan mendorong kepatuhan terhadap nasihat medis. Selain itu, komunikasi yang hangat dan responsif secara emosional terbukti dapat meningkatkan kepatuhan terhadap anjuran kesehatan, serta menurunkan resistensi dalam menerima pelayanan (Muhith & Siyoto, 2021). Sayangnya, banyak kader Posyandu yang belum mendapatkan pendampingan formal terkait komunikasi empatik, sehingga pelayanan yang diberikan seringkali terasa kurang hangat atau kaku, terutama saat menghadapi keluhan masyarakat. Berdasarkan observasi awal di wilayah Kalurahan Sukoharjo, khususnya di Posyandu Kecubung Pedukuhan Klidon, ditemukan bahwa sebagian besar kader belum familiar dengan teknik komunikasi empatik seperti mendengarkan aktif, penggunaan bahasa tubuh yang mendukung, dan merespons keluhan dengan

empati.

Kegiatan pendampingan ini juga relevan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berpusat pada masyarakat (*people-centered care*), sebagaimana diamanatkan dalam kerangka kerja WHO (2025). Dengan membekali kader Posyandu dengan keterampilan komunikasi empatik, diharapkan pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat teknis tetapi juga menyentuh dimensi emosional dan psikologis warga. Program ini juga merupakan langkah strategis untuk memperkuat kapasitas lokal dan mendorong keberlanjutan pelayanan kesehatan berbasis komunitas, terutama di wilayah berkembang seperti Kalurahan Sukoharjo yang memiliki potensi pertumbuhan sosial-ekonomi dan demografi yang dinamis.

Salah satu Dusun yang berada dalam wilayah Kalurahan Sukoharjo adalah Dusun Klidon, dimana Dusun Klidon ini merupakan salah satu dusun yang berupaya konsisten untuk menjalankan program Kesehatan masyarakat dengan memperkuat kader Posyandu. Program ini dijalankan secara integratif, mencakup pemeriksaan tekanan darah, berat dan tinggi badan, pemberian imunisasi, penyuluhan gizi, pelacakan stunting, hingga pelayanan dasar ibu hamil seluruhnya dikelola oleh kader Posyandu di bawah koordinasi bidan desa dan dukungan Puskesmas.

Bagi pendampingan komunikasi empatik, konteks ini sangat mendukung, dimana kader Posyandu Klidon sudah memiliki struktur dan kegiatan rutin, namun masih membutuhkan penguatan dalam hal komunikasi interpersonal terutama dalam penyampaian informasi kesehatan sensitif seperti gizi, imunisasi, atau pelayanan lansia. Pendekatan empatik dapat membantu kader membangun kepercayaan, mendengarkan aktif, dan menyampaikan pesan kesehatan dengan lebih ramah dan mudah dipahami, sehingga meningkatkan partisipasi ibu-ibu balita dan lansia dalam Posyandu. Latihan seperti simulasi kasus dapat memberi dukungan saat ibu ragu memberi ASI eksklusif, atau menyampaikan hasil pengukuran tumbuh kembang anak dengan penuh empati, bisa menjadi intervensi kunci untuk memperkuat pelayanan.

Oleh karena itu, penguatan keterampilan komunikasi empatik melalui kegiatan pendampingan menjadi langkah yang penting untuk meningkatkan

kualitas layanan kesehatan masyarakat. Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup pemberian materi konseptual, praktik langsung melalui simulasi kasus, serta evaluasi perubahan pengetahuan, sikap, dan umpan balik dari masyarakat penerima layanan. Selain itu, melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan kader Posyandu tidak hanya mampu memahami pentingnya komunikasi empatik, tetapi juga mengaplikasikannya dalam interaksi sehari-hari dengan warga. Kondisi ini kemudian sejalan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan primer yang lebih manusiawi dan responsif terhadap kebutuhan psikososial masyarakat.

Dusun Klidon, Kalurahan Sukoharjo, dipilih sebagai lokasi kegiatan pengabdian karena wilayah ini memiliki Posyandu aktif yang menjadi pusat layanan kesehatan masyarakat, namun kadernya masih menghadapi kendala dalam keterampilan komunikasi empatik saat berinteraksi dengan warga. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa komunikasi kader cenderung bersifat informatif dan kurang melibatkan aspek emosional seperti empati, mendengarkan aktif, dan penggunaan bahasa yang suportif. Selain itu, Posyandu Kecubung di Dusun Klidon telah memiliki struktur organisasi dan kegiatan rutin yang baik sehingga menjadi lokasi yang representatif untuk pelaksanaan pendampingan. Dukungan dari Puskesmas Ngaglik 2 dan pemerintah Kalurahan Sukoharjo juga menjadi pertimbangan penting, karena memungkinkan implementasi program pendampingan secara berkelanjutan dan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat setempat.

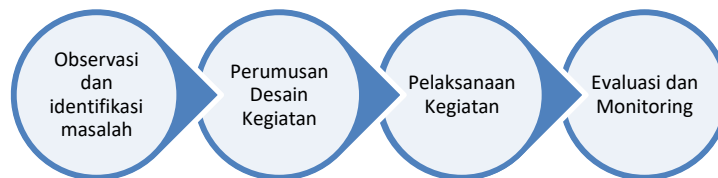
METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada hari Jumat tanggal 25 April 2025 pukul 11.00-11.30 di rumah Dukuh Klidon yang biasa menjadi lokasi pelayanan Posyandu. Peserta pengabdian kepada masyarakat adalah Kader Posyandu di Pedukuhan Klidon.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam bentuk pendampingan dan pendampingan kepada kader Posyandu Dukuh Klidon, dengan fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi empatik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh kader kepada

masyarakat, khususnya ibu dan balita yang menjadi sasaran utama Posyandu.

Materi yang diberikan meliputi konsep dasar komunikasi empatik, teknik mendengarkan aktif, penggunaan bahasa tubuh yang suportif, respon empatik terhadap keluhan masyarakat, dan simulasi kasus. Berikut adalah diagram tahapan kegiatan pengabdian masyarakat ini:



Gambar 1. Tahapan kegiatan pengabdian masyarakat

Sedangkan Tahapan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi dan Identifikasi Masalah

Tahap awal dilakukan dengan observasi lapangan di Posyandu Kecubung, Pedukuhan Klidon, Kalurahan Sukoharjo, dan koordinasi dengan pihak mitra, yaitu Puskesmas Ngaglik 2. Tim pengabdian mengamati proses pelayanan Posyandu serta mengidentifikasi kebutuhan pendampingan keterampilan komunikasi empatik melalui wawancara informal dengan kader dan tokoh masyarakat setempat.

2. Perumusan Desain Kegiatan

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan mitra, tim menyusun desain kegiatan yang mencakup tujuan, materi, metode pendampingan, serta indikator evaluasi. Materi dirancang agar praktis dan aplikatif, meliputi konsep dasar komunikasi empatik, teknik mendengarkan aktif, penggunaan bahasa tubuh yang suportif, dan respon terhadap keluhan warga.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pada 25 April 2025 pukul 11.00–12.30 WIB. Sesi dimulai dengan pre-test untuk mengukur pengetahuan awal kader, dilanjutkan dengan penyampaian materi secara interaktif, diskusi kelompok kecil, simulasi kasus, serta refleksi praktik komunikasi empatik.

4. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test, observasi sikap selama simulasi kasus, serta umpan balik dari kader dan mitra. Selain itu, tim juga mengumpulkan tanggapan dari masyarakat yang menerima layanan Posyandu setelah kegiatan pendampingan keterampilan komunikasi empatik. Proses ini dilaksanakan pada kegiatan Posyandu di bulan berikutnya yaitu tanggal 20 Mei 2025, sebagai bagian dari evaluasi dampak jangka pendek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini diikuti oleh 15 kader Posyandu dengan antusiasme yang tinggi. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan melalui pre-test dan post-test serta observasi langsung selama kegiatan, diperoleh hasil bahwa skor rata-rata pengetahuan kader tentang komunikasi empatik meningkat dari 61,86% (pre-test) menjadi 88% (post-test). Sikap kader terhadap pentingnya komunikasi empatik juga menunjukkan perubahan positif, ditandai dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya mendengarkan dan merespons dengan empati selama pelayanan kesehatan. Berikut adalah tabel hasil pre-test dan post-test masing-masing kader posyandu :

Tabel 1. Hasil pre-test dan post-test masing-masing peserta

Subjek	Pre-test	Post-test	Gain score
1	60	85	25
2	58	87	29
3	64	90	26
4	61	84	23
5	65	89	24
6	59	86	27
7	63	91	28
8	62	88	26
9	66	90	24
10	60	86	26
11	61	87	26
12	62	89	27
13	63	90	27
14	60	88	28
15	64	89	25

Berikut adalah hasil pengisian skala umpan balik dari pengunjung Posyandu terhadap proses pelayanan kader Posyandu :

Tabel 2. Hasil Pengisian Skala Umpan Balik dari Pengunjung Posyandu

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kader menyapa dengan ramah saat datang	0%	2%	40%	58%
2	Kader mendengarkan dengan penuh perhatian	1%	3%	45%	51%
3	Diperlakukan dengan sopan dan dihargai	0%	2%	42%	56%
4	Penjelasan kader jelas dan mudah dimengerti	1%	4%	50%	45%
5	Merasa nyaman saat berkomunikasi dengan kader	1%	3%	44%	52%
6	Diberi kesempatan untuk bertanya/bercerita	2%	5%	48%	45%
7	Pelayanan terasa lebih baik dibanding sebelumnya	1%	4%	50%	45%
8	Merasa puas dengan pelayanan posyandu	0%	3%	43%	54%
9	Kader tidak terburu-buru saat memberikan pelayanan	1%	5%	47%	47%
10	Ingin datang kembali ke posyandu di masa mendatang	0%	2%	40%	58%

Berdasarkan hasil distribusi persentase jawaban dari kuesioner umpan balik, mayoritas pengunjung Posyandu memberikan penilaian positif terhadap pelayanan kader Posyandu setelah pendampingan keterampilan komunikasi empatik. Sebagian besar pernyataan mendapatkan nilai “Setuju” dan “Sangat Setuju” di atas 85%, dengan dua pernyataan tertinggi yaitu “kader menyapa dengan ramah saat datang” dan “ingin datang kembali ke posyandu di masa mendatang” masing-masing mencapai total 98% (40% setuju dan 58% sangat setuju). Persentase jawaban “Sangat Tidak Setuju” dan “Tidak Setuju” sangat rendah pada seluruh item, berkisar antara 0–5%, yang menunjukkan tingkat kepuasan dan kenyamanan yang tinggi dari masyarakat terhadap sikap dan pelayanan kader. Temuan ini mencerminkan bahwa pendampingan keterampilan komunikasi empatik memberikan dampak positif dalam membentuk interaksi kader yang lebih humanis dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung Posyandu. Selain itu, terjadi peningkatan jumlah kunjungan ke Posyandu sebesar 12% dalam periode yang sama, yang mengindikasikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan meningkat.



Gambar 2. Suasana kegiatan Posyandu di Padukuhan Klidon



Gambar 3. Kegiatan Pendampingan Keterampilan Komunikasi Empatik



Gambar 4. Foto Bersama tim pengabdian dengan kader Posyandu

Kegiatan pengabdian bertema “Pendampingan Keterampilan Komunikasi Empatik dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Kader Posyandu” menunjukkan hasil yang signifikan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan berbasis empati. Peningkatan pengetahuan dan sikap kader terhadap prinsip-prinsip komunikasi empatik menjadi bukti bahwa pendampingan ini efektif. Kondisi ini sejalan dengan temuan Riess (2017) yang menyatakan bahwa empati dapat dilatih

dan memiliki efek positif terhadap hubungan antara penyedia layanan dan penerima manfaat.

Keterampilan komunikasi empatik sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan primer seperti Posyandu, karena kader merupakan ujung tombak pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Studi oleh Derksen, Bensing, dan Lagro-Janssen (2017) menegaskan bahwa komunikasi empatik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperbaiki hasil kesehatan. Melalui pendekatan mendengarkan aktif, penggunaan bahasa tubuh suportif, dan respons empatik terhadap keluhan masyarakat, kader dibekali teknik komunikasi yang humanistik dan memberdayakan.

Pemberian materi melalui metode simulasi kasus terbukti meningkatkan keterampilan praktis kader. Metode ini terbukti efektif menurut penelitian Blackmore, Kasfiki, dan Purva (2018), yang menunjukkan bahwa pendampingan berbasis simulasi dapat meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dalam konteks layanan kesehatan komunitas. Hal ini didukung pula oleh Arifah (2023), yang menemukan bahwa pendampingan komunikasi berbasis pengalaman memiliki dampak yang signifikan terhadap kepekaan sosial kader kesehatan.

Berdasarkan sisi pengguna layanan, umpan balik masyarakat menunjukkan peningkatan kepuasan setelah kader menjalani pendampingan. Hal ini mendukung temuan Hamzah, Syam, dan Sartika (2021) yang menunjukkan bahwa pengembangan teknik komunikasi, termasuk dalam hal ini komunikasi empatik pada kader Posyandu dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang datang ke Posyandu, terutama pada Ibu dan balita yang merupakan sasaran pelayanan Posyandu itu sendiri.

Secara metodologis, pendekatan ini berakar pada teori pembelajaran orang dewasa (andragogi), sebagaimana dikembangkan Knowles dan direvisi oleh Merriam dan Bierema (2014), yang menekankan bahwa pembelajaran efektif terjadi saat peserta merasa dilibatkan dalam proses dan materi relevan dengan pengalaman mereka. Di sisi lain, prinsip *community-based health education* juga diterapkan, di mana program dirancang berdasarkan kebutuhan lokal dan dilaksanakan secara partisipatif (Sharma & Romas, 2016).

Dengan hasil yang positif ini, program serupa dapat direkomendasikan sebagai model peningkatan kapasitas kader Posyandu secara luas, dengan rencana untuk dikembangkan menjadi modul pendampingan berjenjang serta bahan ajar untuk pendampingan berkelanjutan berbasis komunitas.

Luaran yang dihasilkan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah (1) Laporan kegiatan pengabdian masyarakat yang berisi rangkuman pelaksanaan kegiatan, metode, hasil dan evaluasi, (2) Materi keterampilan komunikasi empatik untuk para kader Posyandu, (3) Peningkatan pengetahuan dan sikap kader setelah diberikan materi tentang komunikasi empatik, (4) Peningkatan kualitas layanan Kesehatan di Posyandu yang terlihat dari umpan balik positif masyarakat yang merasakan langsung pelayanan di Posyandu (5) hasil pengabdian kepada masyarakat akan melalui proses submit ke Jurnal nasional Pengabdian Masyarakat, yaitu jurnal E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi empatik kader Posyandu melalui pendekatan pendampingan partisipatif yang menggabungkan teori dan praktik. Evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan, sikap, dan kualitas interaksi kader dalam pelayanan kesehatan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat. Keberhasilan ini juga didukung oleh peran aktif Puskesmas Ngalik 2 dan Posyandu Kecubung sebagai mitra pelaksana, membuktikan bahwa pendampingan komunikasi empatik efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis komunitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bisa terlaksana atas dukungan dana yang diberikan oleh Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Unjani Yogyakarta. Kegiatan Pengabdian ini juga bisa terlaksana karena adanya Kerjasama dan dukungan dari Puskesmas Ngalik 2 serta kontribusi kader Posyandu Padukuhan Klidon Kalurahan Sukoharjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, A. N. S. (2023). Pendampingan komunikasi kader Kesehatan di kabupaten sukoharjo. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 7 (3): 2696 – 2705. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i3.15047>
- Avifah, R., Yuningsih, A., & Ratnasari, A. (2025). Komunikasi terapeutik nakes pada pasien tunarungu. *Jurnal Education and Development*, 13 (1): 540 – 546. <https://doi.org/10.37081/ed.v13i1.6563>
- Blackmore, A., Kasfiki, E.V., & Purva, M. (2018). Simulation-based education to improve communication skills: a systematic review and identification of current best practice. *BMJ Simulation & Technology Enhanced Learning*, 4 (4): 159 – 164. Doi : [10.1136/bmjstel-2017-000220](https://doi.org/10.1136/bmjstel-2017-000220)
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. *The British journal of general practice: The journal of the Royal College of General Practitioners*, 63 (606): 76 – 84. <http://10.3399/bjgp13X660814>
- Hamzah, W., Syam, N., & Sartika. (2021). Pengembangan Teknik komunikasi kader dalam memberikan penyuluhan balita stunting. *Window of Community Dedication Journal*, 2 (2): 44 – 54. <https://doi.org/10.33096/wocd.v2i2.1763>
- Merriam, S. B., & Bierema, L. L. (2014). *Adult Learning: Linking theory and practice. In Science Communication (Ed.1)*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Muhith, A. & Siyoto, S. (2021). *Aplikasi komunikasi terapeutik nursing dan health*. Yogyakarta: Andi.
- Ranakusuma, O.I. (2017). Hubungan dan komunikasi dokter dan pasien dalam layanan Kesehatan. *Prosiding Konferensi Nasional Psikologi Kesehatan IV*, 4 – 16. <https://doi.org/10.33476/knpk.v1i1.5245>
- Riess, H. (2017). The science of empathy. *Journal of Patient Experience*, 4 (2): 74 – 77. <http://10.1177/2374373517699267>
- Sharma, M., & Romas, J. A. (2016). *Theoretical foundations of health education and health promotion* (3rd ed.). Burlington: Jones & Bartlett Learning.
- Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta*, 2, 1141–1148. Diambil dari <https://proceeding.unisayogya.ac.id/index.php/proseminaslppm/article/view/461>
- Wahyudi, D. (2024). Komunikasi Empatik sebagai Strategi Sosiologis Perawat dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sayang Rakyat Makassar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4 (2), 9529–9536. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.21202>
- World Health Organization. (2025). *Integrated people -centred care*. https://www.who.int/health-topics/integrated-people-centered-care#tab=tab_1 (diakses tanggal 1 Juni 2025)