

ANALISIS HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU YAKKUM PURWODADI

Anastasya Eka Christiani^{1,3}, Kristinawati², Liestija Rini Darjanti¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, ²Prodi Kebidanan
STIKES Bethesda YAKKUM

³Email: kristinawati@stikesbethesda.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Komunikasi efektif merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pada tahap pendaftaran sebagai titik kontak pertama pasien. Interaksi antara petugas pendaftaran dan pasien rawat jalan berpotensi memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Komunikasi yang efektif membantu menyampaikan informasi dengan jelas dan meminimalkan kesalahpahaman. Penyampaian informasi melalui komunikasi yang efektif akan menimbulkan persepsi yang baik pada pasien. Persepsi pasien tentang layanan kesehatan yang diterima berkaitan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien muncul sebagai bentuk respon antara harapan pasien mengenai pelayanan yang diterima dengan kenyataan yang ada. Oleh karena itu, perhatian terhadap komunikasi dalam pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap mutu layanan rumah sakit.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 384 responden pasien rawat jalan sebagai sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Kuisisioner yang digunakan telah melalui uji validitas menggunakan analisis *Product Moment Pearson*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Data yang dianalisis meliputi uji univariat, dan uji bivariat (*Rank Spearman*).

Hasil dan Pembahasan: Berdasarkan tabel analisis bivariat menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* menunjukkan bahwa signifikansi 0,000 yang bermakna bahwa $0,000 < 0,05$ (error 5%) H_0 ditolak, itu artinya terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Kemudahan komunikasi, perhatian individu, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut dan hubungan yang baik antara petugas dengan pasien yang dibangun melalui komunikasi yang efektif membuat kesan pada pasien bahwa dirinya mendapatkan pelayanan yang terbaik, sehingga akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut

Kata Kunci: kepuasan pasien, komunikasi efektif, pelayanan kesehatan

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EFFECTIVE COMMUNICATION OF REGISTRATION OFFICERS AND OUTPATIENT SATISFACTION AT PANTI RAHAYU YAKKUM PURWODADI HOSPITAL

ABSTRACT

Introduction: Effective communication is one of the important factors in improving the quality of hospital services, especially at the registration stage as the first point of contact for patients. Interactions between registration staff and outpatients have the potential to influence patients' perceptions and satisfaction levels with hospital services. Effective communication helps convey information clearly and minimises misunderstandings. The delivery of information through effective communication will create a positive perception in patients. Patients' perceptions of the healthcare services they receive are related to patient satisfaction. Patient satisfaction arises as a response between patients' expectations of the services they receive and the reality. Therefore, attention to communication in healthcare services greatly affects the quality of hospital services.

Research Methodology: This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. Data collection techniques used questionnaires distributed to 384 outpatient respondents as samples. Sampling was conducted using Purposive Sampling techniques. The questionnaire used had undergone validity testing using Pearson's Product Moment analysis, while reliability testing used Cronbach's Alpha. The data analysed included univariate testing and bivariate testing (Spearman's Rank).

Results and Discussion: Based on the bivariate analysis table using Spearman's Rank correlation analysis, the significance of 0.000 means that $0.000 < 0.05$ (5% error) H_0 is rejected, which means that there is a relationship between effective communication by registration officers and the satisfaction of outpatients at the Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi Hospital. Ease of communication, individual attention, and understanding of patient needs are related to patient satisfaction with the service, and the good relationship between staff and patients built through effective communication leaves an impression on patients that they are receiving the best service, thereby creating satisfaction among these patients.

Keywords: effective communication, healthcare services, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk atau rangkaian kegiatan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat dalam bentuk promosi (promotif), pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif), rehabilitasi (rehabilitatif), dan perawatan paliatif. Salah satu fasilitas pelayanan bidang kesehatan ialah Rumah Sakit, yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan yang merata baik dalam upaya penyembuhan, upaya pemulihan kesehatan, serta upaya dalam peningkatan kesehatan maupun pencegahan penyakit secara terpadu. Rumah sakit juga dimanfaatkan sebagai pendidikan dan penelitian bagi pihak yang membutuhkan.^{1,2}

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu mengupayakan

tersedianya pelayanan yang bermutu, profesional, dan juga sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator yang penting guna meningkatkan kesehatan di masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan manajemen dalam mengupayakan peningkatan mutu. Meskipun sederhana, tujuan ini harus dipenuhi dengan kesungguhan walaupun dalam kondisi yang seringkali sulit untuk dicapai.

Kebutuhan dan kepuasan pasien yang tidak terpenuhi akan menimbulkan

ketidakpuasan yang berdampak pada minat pasien untuk menggunakan layanan dari rumah tersebut yang kemudian akan menyebabkan penurunan jumlah pasien. Jika tidak segera dilakukan evaluasi maka akan berdampak pada penurunan pendapatan rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.²

Rumah sakit perlu membekali petugas rumah sakit khususnya petugas pendaftaran dengan kompetensi untuk dapat selalu mendengarkan suara konsumen dan merespon setiap keinginan pasien agar dapat menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan karakteristik yang berbeda-beda. Pasien akan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit jika keluhannya tidak segera ditangani. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Akibatnya, mereka cenderung meninggalkan fasilitas kesehatan tersebut dan tidak kembali lagi, serta menceritakan pengalaman mereka di sana kepada orang yang mereka kenal dan masyarakat umum yang berimbas kepada rumah sakit terkait minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan tersebut.²

Kompetensi yang perlu dimiliki oleh petugas rumah sakit salah satunya adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif yang mudah dipahami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi yang efektif adalah suatu proses penyampaian pesan, gagasan, ataupun perasaan dengan cara-cara yang baik serta dalam kontak sosial yang baik juga. Komunikasi akan menjadi efektif apabila pesan yang diterima dapat dimengerti kemudian ditindaklanjuti dengan perbuatan komunikasi sebagaimana yang dimaksudkan komunikator. Komunikasi efektif akan terjadi apabila

suatu pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima oleh komunikan dengan baik dan terhindar dari mis-persepsi. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, pelayanan administrasi, maupun psikologi.^{2,3}

Komunikasi juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelayanan di rumah sakit dalam mengekspresikan setiap peran dan fungsinya. Komunikasi yang baik serta penyampaian informasi yang jelas dan juga mudah dipahami akan membuat pasien merasa nyaman serta puas dengan informasi yang diterima. Seringkali pasien menyampaikan keluhan tentang kurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam menanggapi keluhan pasien, dan beberapa keluhan lain terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas pendaftaran. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang telah diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga proses pelayanan di suatu rumah sakit khususnya komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien menjadi hal yang perlu diperhatikan karena membawa dampak pada mutu pelayanan rumah sakit.^{3,4}

Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi adalah salah satu rumah sakit swasta yang berdiri di bawah naungan Yayasan Kristen untuk Kesehatan Umum (YAKKUM), dan terletak di Kabupaten Grobogan tepatnya di Jalan Letjen Jl. R. Suprpto No.6, Purwodadi, Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan. Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi adalah salah satu rumah sakit tipe C yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan dengan menyediakan

sarana prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang berkompeten pada bidangnya guna menghasilkan layanan yang bermutu dan berkualitas untuk pasien. Salah satu bentuk pembekalan kompetensi pada petugas di rumah sakit yang sudah dilaksanakan yaitu pelatihan komunikasi efektif secara umum, dan pelatihan bahasa isyarat untuk melayani pasien disabilitas. Namun, dalam upaya menghasilkan layanan yang bermutu tentunya tidak setiap program maupun upaya peningkatan mutu dapat terlaksana dengan baik. Beberapa faktor dapat menjadi kendala dalam proses peningkatan mutu layanan di Rumah Sakit Panti Rahayu, salah satunya adalah adanya keluhan dari pasien terkait pelayanan dari petugas di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala marketing dan humas diperoleh informasi dari hasil evaluasi resume keluhan pasien pada bulan Januari sampai Juni 2024 diketahui bahwa jumlah keluhan pasien terbanyak ada pada bagian pendaftaran yang terbagi dalam beberapa aspek antara lain SDM, pelayanan, fasilitas. Data yang diperoleh peneliti dari survei pendahuluan melalui hasil wawancara dengan kepala marketing dan humas hanya sampai bulan Juni dikarenakan survey kepuasan pasien di rumah sakit dilakukan 4 bulan sekali, sehingga ketika peneliti melakukan survey pendahuluan pada bulan Juni, data yang diperoleh merupakan data hasil 1 kali survey kepuasan pasien oleh rumah sakit pada tahun 2024. Salah satu aspek yang cukup banyak dikeluhkan pasien adalah pada aspek SDM terkait komunikasi. Hal tersebut sesuai dengan masalah yang terjadi di lapangan yaitu masih adanya keluhan pasien terkait yang belum mengerti mengenai alur pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga pasien terkadang tidak tahu harus melanjutkan ke bagian mana lagi dan harus melakukan apa. Keluhan terjadi karena padatnya tugas dari petugas pendaftaran dikarenakan

banyaknya jumlah pasien yang dilayani sehingga seringkali petugas pendaftaran tidak sempat menyampaikan tahapan pelayanan kesehatan yang pasien perlukan. Hal tersebut apabila terjadi terus-menerus akan membuat pasien menjadi merasa tidak nyaman dengan pelayanan petugas dan tidak menutup kemungkinan menimbulkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan data dari bagian rekam medis, diperoleh informasi data kunjungan pasien rawat jalan periode Januari-Juni tahun 2024 yaitu pada bulan Januari sebanyak 12.545 pasien (rata-rata per hari 405), pada bulan Februari sebanyak 11.244 pasien (rata-rata per hari 388), pada bulan Maret sebanyak 10.479 pasien (rata-rata per hari 338), pada bulan April sebanyak 10.079 pasien (rata-rata per hari 336), pada bulan Mei sebanyak 10.380 pasien (rata-rata per hari 335), pada bulan Juni sebanyak 9.689 pasien (rata-rata per hari 323).

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2024 cenderung mengalami penurunan sekitar 22,7% (2.856 pasien) dan berdampak pada sumber pemasukan bagi rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala marketing dan humas diperoleh informasi bahwa sudah dilakukan kegiatan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien rawat jalan yaitu setiap 4 bulan sekali. Hasil persentase kepuasan pasien rawat jalan 4 bulan terakhir (Januari-April 2024) sebesar 89%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan masih terdapat 11% pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan. Kemudian dari hasil evaluasi resume keluhan pasien diketahui bahwa keluhan pasien terbagi dalam beberapa aspek antara lain SDM, pelayanan, fasilitas. Aspek yang cukup banyak dikeluhkan pasien adalah aspek SDM di bagian pendaftaran terkait dengan penyampaian informasi dibagian pendaftaran yang kurang lengkap dan

layanan komunikasi petugas pendaftaran.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nabilatul Fanny, Fatma Siti Fatimah, M. Indrawan Nur Huda dengan judul Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X, menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran cukup baik dengan persentase 43,3% dan penilaian baik sebesar 40%. Sedangkan kepuasan pelayanan menunjukkan bahwa 42 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran, dan 46 responden (47,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan Chi-Square dapat diketahui nilai p value = 0,037 atau $p < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu aspek kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan adalah hubungan baik pasien dengan petugas rumah sakit yang terjalin melalui komunikasi yang efektif. Hubungan baik antar manusia dalam hal ini adalah petugas kesehatan dan pasien, akan menanamkan kepercayaan dan kredibilitas tinggi. Maka kepuasan pasien akan terwujud jika petugas memiliki sifat ramah, informatif, komunikatif, responsif, suportif dan cekatan. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit X.²

Komunikasi efektif menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Penyampaian suatu informasi dengan baik, jelas, serta mudah untuk dipahami akan membentuk suasana yang menyenangkan bagi pasien ketika menerima sebuah informasi, dengan demikian pasien akan merasa dihargai dan juga dihormati ketika memerlukan informasi. Hal tersebut tentunya akan

menimbulkan kepuasan pasien terhadap penyampaian komunikasi yang efektif. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi.²

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November tahun 2024 di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang terdiri dari faktor bebas dan faktor terikat. Desain penelitian *cross-sectional* yaitu mengukur variabel secara bersamaan di beberapa kelompok sampel dalam suatu penelitian. Populasi yang diteliti yaitu seluruh pasien rawat jalan di area pendaftaran dan poliklinik Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi dengan jumlah 9.689 orang per bulan. Sampel yang diteliti diambil dari populasi tersebut yaitu 384 orang pasien rawat jalan di area pendaftaran Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*.

Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah komunikasi efektif dan variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum digunakan untuk pengambilan data.^{5,6,7} Skala data penelitian ini adalah skala ordinal dan skala ukur dalam penelitian adalah skala *Likert*. Kemudian analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas (*Product Moment Pearson*), uji reliabilitas (*Cronbach Alpha*), uji univariat yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, dan uji bivariat (*Rank Spearman*).^{8,9,10,11}

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi, dimana peneliti memperoleh data setelah menyebarkan kuesioner kepada 384 pasien rawat jalan. Hasil penelitian tampak pada tabel berikut:

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RS Panti Rahayu

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	135	35.2
Perempuan	249	64.8
Usia		
19-32 tahun	110	28.6
33-45 tahun	178	46.4
46-59 tahun	96	25.0
Pendidikan		
SD	86	22.4
SMP	54	14.1
SMA/SMK	116	30.2
Diploma 1/2/3	28	7.3
S1	77	20.1
S2	22	5.7
S3	1	0.3
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	76	19.8
Buruh	50	13.0
Wiraswasta	58	15.1
Petani	73	19.0
Pegawai Swasta	87	22.7
PNS	37	9.6
TNI/POLRI	3	0.8
Jumlah Kunjungan		
1 kali	67	17.4
2 kali	71	18.5
> 2 kali	246	64.1

Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 249 orang (64,8%) dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 135 orang (35,2%). Berdasarkan usia mayoritas responden berusia 33-45 tahun sebanyak 178 orang (46,4%), dan minoritas responden berusia 46-59 tahun sebanyak 96 orang (25,0%). Kemudian berdasarkan pendidikan mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 116 orang (30,2%), minoritas responden

berpendidikan S3 sebanyak 1 orang (0,3%). Selanjutnya berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 87 (22,7%), dan minoritas responden bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 3 orang (0,8%). Terakhir berdasarkan jumlah kunjungan mayoritas responden telah melakukan kunjungan lebih dari 2 kali sebanyak 246 orang (64,1%), dan minoritas responden hanya melakukan kunjungan 1 kali sebanyak 67 orang (17,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Kepuasan Pasien di RS Panti Rahayu

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Komunikasi Efektif		
Tidak Baik	0	0.0

Cukup Baik	35	9.1
Sangat Baik	349	90.9
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	0	0.0
Cukup Puas	25	6.5
Sangat Puas	359	93.5

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden menilai bahwa mayoritas responden menilai komunikasi efektif kategori sangat baik sebanyak 349 orang (90,9%) dan sisanya menilai komunikasi efektif kategori cukup baik sebanyak 35 orang

(9,1%). Kemudian mayoritas responden memiliki kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 93,5% (359 orang) dan sisanya memiliki kepuasan pasien kategori cukup puas sebesar 6,5% (25 orang).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pasien

Correlations			Komunikasi Efektif	Kepuasa Pasien
<i>Spearman's rho</i>	Komunikasi Efektif	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.810**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	.000
		<i>N</i>	384	384
	Kepuasan Pasien	<i>Correlation Coefficient</i>	.810**	1.000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.
		<i>N</i>	384	384

Berdasarkan tabel analisis bivariat menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* diketahui bahwa hasil analisis korelasi *Rank Spearman* menunjukkan signifikansi 0,000 yang bermakna bahwa ($0,000 < 0,05$) H_0 ditolak, itu artinya terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti

Rahayu YAKKUM Purwodadi. Kemudian berdasarkan hasil koefisien korelasi menunjukkan 0,810 yang bermakna bahwa ($0,80 - 1,00$) = sangat kuat), itu artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi.

PEMBAHASAN

Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi

Komunikasi efektif merupakan proses penyampaian pesan, ide, atau perasaan dengan cara yang tepat dan melalui kontak sosial yang tepat. Komunikasi efektif akan terjadi jika suatu pesan yang disampaikan komunikator dapat diterima komunikan dengan baik dan

terhindar dari mis-persepsi. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden sebanyak 35 orang (9,1%) menyatakan komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas pendaftaran cukup baik, sedangkan responden sebanyak 349 orang (90,9%) menyatakan komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas pendaftaran sangat baik. Penilaian responden pada komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM

Purwodadi dihasilkan setelah mengukur 5 aspek komunikasi efektif yaitu *respect*, *emphaty*, *audible*, *clarity*, dan *humble*.^{3,12}

Aspek *respect* mengarah pada bagaimana sikap petugas pendaftaran dalam menyampaikan informasi dan menerima keluhan pasien. Sikap dan pembawaan petugas ketika melakukan komunikasi khususnya bagaimana petugas menghargai dan menghormati pasien menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 72,6% responden menyatakan setuju pada keseluruhan item pernyataan pada aspek *respect* itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa bahwa sikap petugas pendaftaran dalam menghargai dan menghormati pasien sudah baik ketika proses komunikasi berlangsung. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa keinginan pasien untuk dihargai dan dihormati merupakan suatu harapan yang harus diwujudkan sehingga menimbulkan rasa senang merasa diterima.^{12,15}

Berikutnya pada aspek *emphaty* yang mengarah pada sejauh mana sikap responden dalam memahami kondisi pasien. Hal ini menjadi salah satu perhatian bagi pasien terhadap sikap petugas terkait sejauh mana mereka diterima dan dilayani sebagai pasien yang sedang sakit dan membutuhkan bantuan. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 72,9% responden menyatakan setuju pada keseluruhan item pernyataan pada aspek *emphaty* itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa bahwa petugas pendaftaran sudah mampu memahami kondisi yang pasien alami. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa adanya pemahaman terhadap kondisi dan perasaan yang dialami pasien akan membuat pasien merasa diperhatikan dan diterima dengan baik.^{12,15}

Selanjutnya pada aspek *audible* yang mengarah pada sikap petugas

pendaftaran memastikan apakah pasien benar-benar memahami informasi disampaikan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan mis-persepsi. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 64% responden menyatakan setuju pada keseluruhan pernyataan pada aspek *audible* itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa bahwa petugas pendaftaran sudah memperhatikan pasien dan peduli apakah pasien sudah mengerti atau masih bingung dengan informasi yang disampaikan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa petugas harus memiliki sikap terbuka dan memperhatikan kesanggupan pasien dalam memahami pesan.^{12,17}

Pada aspek *clarity* yang mengarah pada sejauh mana kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Informasi yang tidak jelas tentunya akan menimbulkan pemahaman yang berbeda antara petugas pendaftaran dan pasien sehingga muncul kesalahpahaman. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 67,6% responden menyatakan setuju pada keseluruhan pernyataan pada aspek *clarity*, itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran sudah jelas dan tidak membuat pasien bingung. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa penyampaian pesan yang ambigu akan menimbulkan perbedaan persepsi dan penafsiran yang berbeda sehingga mengakibatkan kesalahpahaman.³ Namun 1,9% responden menyatakan sangat tidak setuju dan didominasi pada pernyataan petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan jelas yaitu sebanyak 10 orang, itu artinya sebagian kecil responden merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran belum jelas. Sedangkan 3,5% responden

menyatakan tidak setuju dan didominasi pada pernyataan petugas pendaftaran menjelaskan informasi secara rinci sebanyak 20 orang, itu artinya sebagian kecil responden merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas kurang lengkap sehingga pasien akan bingung akibat kurangnya informasi.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa clarity memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dimana penyampaian informasi yang tidak lengkap dari petugas prosedur dalam pelayanan yang tidak detail membuat pasien tidak memiliki gambaran tentang bagaimana nanti mereka akan dilayani sehingga pasien akan salah paham.¹⁸ Aspek ini merupakan aspek yang menunjukkan persentase paling besar dalam penilaian sangat tidak baik dan tidak baik. Sebagai aspek yang paling banyak menunjukkan persentase paling besar dalam penilaian sangat tidak baik dan tidak baik, maka aspek ini perlu menjadi perhatian khusus dalam perbaikan dan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Aspek yang terakhir yaitu *humble* yang mengarah pada sikap rendah hati petugas pendaftaran ketika berkomunikasi dengan pasien dan sikap ramah petugas pendaftaran saat melayani pasien. Sikap rendah hati dan ramah dari petugas akan nampak ketika proses komunikasi berlangsung, hal itu tentunya akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran tersebut. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 66,7% responden setuju pada keseluruhan pernyataan pada aspek *humble*, itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa bahwa petugas pendaftaran melayani pasien dengan ramah dan berkomunikasi dengan rendah hati sehingga proses komunikasi nyaman dan menyenangkan. Hasil ini didapat dari jumlah rata-rata pernyataan setuju pada aspek terkait. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan

bahwa *humble* merupakan sikap rendah hati seseorang yang membangun rasa saling menghargai sebagai dasar hubungan komunikasi yang baik.^{12,19}

Faktor lain yang berkaitan dengan penilaian pasien terhadap komunikasi efektif petugas pendaftaran adalah usia yang dimana kelompok usia dewasa madya (33-45 tahun) cenderung memiliki persepsi sangat baik terhadap penilaian komunikasi petugas pendaftaran yaitu sebanyak 167 orang dari total 178 orang, karena kelompok usia tersebut cenderung memiliki tingkat berfikir dan bertindak yang lebih fokus, serta memengaruhi dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan yang dirasakan sesuai dengan kondisi sesungguhnya.^{2,20} Selanjutnya yaitu jumlah kunjungan pasien, jumlah kunjungan lebih dari 2 kali cenderung memiliki persepsi sangat baik terhadap penilaian komunikasi efektif petugas pendaftaran yaitu sebanyak 231 orang dari total 246 orang, karena memiliki banyak pengalaman dan sudah terbentuk kepercayaan yang baik dengan petugas pendaftaran.²¹

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi keluaran (outcome) layanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap suatu layanan merupakan nilai subyektif atas kualitas layanan tersebut. Penilaian itu didasarkan pada pendidikan, pengalaman, keadaan psikologis individu saat itu dan pengaruh lingkungan. Berdasarkan tabel analisis diketahui bahwa responden menyatakan cukup puas terhadap komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas pendaftaran sebanyak 25 orang (6,5%). Sedangkan responden menyatakan sangat puas terhadap komunikasi efektif

yang dilakukan oleh petugas pendaftaran sebanyak 359 orang (93,5%). Kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi dihasilkan setelah mengukur 5 aspek komunikasi efektif yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.^{12,16}

Aspek *tangible* mengarah pada penampilan fisik yang nampak seperti kerapian petugas pendaftaran, tersedianya papan petunjuk informasi, hingga sikap petugas pendaftaran saat melayani pasien. Penampilan fisik tentunya akan mudah terlihat oleh pasien dan menjadi perhatian untuk pasien ketika menilai petugas pendaftaran. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 63,9% menyatakan puas pada keseluruhan pernyataan pada aspek *tangible*, itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa puas dengan penampilan petugas, keramahan petugas, dan puas karena tersedianya papan petunjuk informasi seperti papan petunjuk arah ruangan di rumah sakit yang mempermudah pasien ketika mencari lokasi ruangan di rumah sakit tersebut. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa bila aspek bukti fisik seperti penampilan dan sikap petugas pendaftaran saat menyampaikan informasi dengan baik dan memenuhi harapan pasien, maka akan puas dengan pelayanan yang diterimanya.^{16,22}

Berikutnya aspek *reability* yang mengarah pada kehandalan petugas pendaftaran seperti menyampaikan informasi dengan cepat, tepat, sesuai prosedur, dan tidak berbelit-belit. Hal ini penting karena akan menimbulkan kesan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pendaftaran. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 62,5% responden menyatakan puas pada keseluruhan pernyataan pada aspek *reability*, itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa puas dengan kemampuan petugas dalam

memberikan informasi dengan cepat dan tepat serta sesuai prosedur. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran pada pasien membuat pasien memiliki kesan bahwa mereka dilayani secara profesional oleh petugas.^{15,22}

Selanjutnya aspek *responsiveness* yang mengarah pada kemampuan cepat tanggap petugas pendaftaran terhadap memberikan informasi yang jelas dan mengambil tindakan tepat ketika pasien memerlukan. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 66,6% responden menyatakan puas pada keseluruhan pernyataan pada aspek *responsiveness*, itu artinya sebagian besar merasa puas dengan ketepatan dan ketanggapan petugas pendaftaran dalam menanggapi kebutuhan pasien ketika pasien membutuhkan, sehingga pasien merasa bahwa apa yang mereka butuhkan bisa terpenuhi. Temuan ini sesuai teori yang menyatakan bahwa *responsiveness* menunjukkan adanya sikap untuk membantu dan membrikan pelayanan dengan cepat dan tepat.²² Namun 1,8% responden menyatakan sangat tidak puas dan didominasi pada pernyataan saya puas karena petugas pendaftaran segera mencari solusi atas keluhan pasien yaitu sebanyak 10 orang, itu artinya sebagian kecil merasa bahwa ketika mereka menyampaikan keluhan, petugas tidak dengan segera menindaklanjuti keluhan tersebut. Sedangkan 3,3% menyatakan tidak puas dan didominasi pada pernyataan saya puas karena petugas pendaftaran tidak membiarkan pasien menunggu lama yaitu sebanyak 27 orang, itu artinya sebagian kecil responden merasa bahwa walaupun petugas pendaftaran bersedia mencari solusi atas keluhan pasien, namun prosesnya tidak cepat sehingga pasien merasa petugas tidak segera mencari solusi dan membuat pasien menunggu lama. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *responsiveness* menjadi salah

faktor kepuasan pasien dimana daya tanggap yang kurang cepat dan tepat dalam menindaklanjuti kebutuhan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan pasien.²³ Aspek ini merupakan aspek yang menunjukkan persentase paling besar dalam penilaian sangat tidak puas dan tidak puas.

Kemudian aspek *assurance* yang mengarah pada sejauh mana petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan karena adanya jaminan dalam pelayanan yang diberikan. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan 61,7% responden menyatakan setuju pada keseluruhan pernyataan pada aspek *assurance*, itu artinya pasien merasa puas karena percaya bahwa mereka mendapatkan jaminan pelayanan yang baik dari petugas pendaftaran sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepercayaan dan keyakinan pasien akan tumbuh karena adanya jaminan yang mendorong pasien untuk tidak ragu menerima pelayanan kesehatan.¹⁵

Aspek yang terakhir yaitu *emphaty* yang mengarah pada sejauh mana petugas pendaftaran dapat memberikan kemudahan dalam komunikasi, perhatian, dan pemahaman terhadap kondisi pasien. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 57,4% responden menyatakan setuju pada keseluruhan pernyataan pada aspek *emphaty*, itu artinya sebagian besar responden atau pasien merasa bahwa kebutuhan mereka sebagai pasien atau pelanggan terhadap pelayanan informasi sudah diperhatikan dan dipahami oleh petugas pendaftaran sesuai dengan kebutuhan mereka. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.^{12,22}

Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan mencakup perasaan kebahagiaan atau kekecewaan individu yang muncul karena persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan asumsi mereka. Kepuasan pasien tentunya berkaitan dengan baik atau buruknya pelayanan di rumah sakit, salah satunya yaitu pelayanan pendaftaran khususnya dalam hal keefektifan komunikasi petugas pendaftaran. Berdasarkan tabel analisis bivariat menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* diketahui bahwa hasil analisis korelasi *Rank Spearman* menunjukkan signifikansi 0,000 yang bermakna bahwa ($0,000 < 0,05$) H_0 ditolak, itu artinya terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi.

Hasil koefisien korelasi menunjukkan 0,810 yang bermakna bahwa ($0,80 - 1,00$) = sangat kuat), itu artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kemudahan komunikasi, perhatian individu, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut dan hubungan yang baik antara petugas dengan pasien yang dibangun melalui komunikasi yang efektif membuat kesan pada pasien bahwa dirinya mendapatkan pelayanan yang terbaik, sehingga akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut. Hal ini

menunjukkan komunikasi yang efektif dari petugas pendaftaran memiliki hubungan pada kepuasan pasien, karena penyampaian komunikasi yang baik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi perhatian bagi pasien ketika menerima suatu layanan. Penyampaian suatu informasi dengan baik, jelas, serta mudah untuk dipahami akan membentuk suasana yang menyenangkan bagi pasien ketika menerima sebuah informasi, dengan demikian pasien akan merasa dihargai dan juga dihormati ketika memerlukan informasi. Hal tersebut tentunya akan

menimbulkan kepuasan pasien terhadap penyampaian komunikasi yang efektif. Semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran saat melayani pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabilatul Fanny pada tahun 2022 dengan judul Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X, menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit.^{2,14,15}

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil penelitian, serta analisis penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa karakteristik sebagai berikut:
 - a) Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (64,8%).
 - b) Mayoritas responden berusia 33-45 tahun (46,4%).
 - c) Sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK (30,2%).
 - d) Pekerjaan responden sebagian besar sebagai Pegawai Swasta (22,7%).
 - e) Berdasarkan jumlah kunjungan, mayoritas adalah responden dengan jumlah kunjungan lebih dari 2 kali (64,1%).
2. Komunikasi efektif petugas pendaftaran di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi dinilai sangat baik oleh responden yaitu

90,9%. Namun pada aspek *clarity* terkait kejelasan dalam penyampaian informasi dari petugas pendaftaran dinilai masih kurang optimal oleh sebagian responden yaitu 3,5%.

3. Kepuasan pasien tergolong sangat puas yaitu 93,5% pada komunikasi efektif petugas pendaftaran. Aspek *responsiveness* terkait cepat tanggap petugas pendaftaran dalam merespon kebutuhan informasi pasien dinilai masih kurang optimal oleh sebagian responden yaitu 3,3%.
4. Hasil analisis korelasi *Rank Spearman* dengan sigifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi dan kekuatan hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien tergolong sangat kuat dengan koefisien korelasi 0,810.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Undang-undang republik indonesia nomor 17 tahun 2023. Jakarta; 2023.
2. Fanny N, Fatimah FS, Huda MIN. Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit x; 2022. h. 12.
3. Arthyka Palifiana D. Buku ajar

komunikasi efektif dan konseling. Yogyakarta: Respati Press; 2020. h. 328.

4. Trivel M. Hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informed consent sebelum tindakan operasi di RSUD dr. moewardi. Publikasi. 2023.
5. Sugiyono PD. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

- Bandung: Alfabeta CV; 2023.
6. Abdullah M. Metodologi penelitian kuantitatif. Aswaja Pressindo; 2015. h. 430-1.
 7. Abdullah K. Metodologi penelitian kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini; 2022. h. 120.
 8. Wahyuning S. Dasar-dasar statistik. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik; 2021. h. 105.
 9. Priadana S, Sunarsi D. Metode penelitian kuantitatif. Tangerang: Pascal Books; 2021. h. 215.
 10. Rosalina L. Buku ajar statistika. Padang: CV. Muharika Rumah Ilmiah; 2023. h. 124.
 11. Widodo S. Buku ajar metode penelitian. Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct; 2023. h. 181.
 12. Safitri D, Rangkuti R, Mentari A, Hanyita P. Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit advent medan. Medan: 2024. h. 10.
 13. RSUD P, Daud KH, Pembimbing P. Analisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis RSUD kh daud arif kuala tungkal tahun 2018;8(1):355–68.
 14. Ulfa NH. Brand equity dan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan indonesia. Wineka Media; 2019. h. 70.
 15. Idris H, Gayatri I. Penilaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit pendekatan quality function deployment. UPT. Penerbit dan Pencetakan; 2021. h. 51.
 16. Vanchapo Rino A. Mutu pelayanan kesehatan pasien. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia; 2022. h. 48.
 17. Alfarizi M. Komunikasi efektif interprofesi kesehatan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Journal of Communication; 2019. h. 4.
 18. Liow D, Himpong M, Waleleng G. Faktor sikap pendukung kepuasan klien. 2015. h. 1-14.
 19. Setiadi E, Rajagukguk S. Hukum dan komunikasi dalam hubungan antar pribadi. Isip Usni AclD; 2017. h. 56-59.
 20. Pakpahan M. Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Yayasan Kita Menulis; 2021. h. 161.
 21. Afidahtin A, Ruswanti E, Tahjoo A. Pentingnya loyalitas pasien melalui pengalaman dan penanganan keluhan dengan kepercayaan sebagai mediator. 2024.
 22. Zaimah. Analisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis rsud kh daud arif kuala tungkal. 2018. h. 355–68.
 23. Lupiyoadi R, Hamdani A. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Barat; 2019.

