

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS  
PENDAFTARAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BAPTIS  
KEDIRI**

**Tri Sulistyarini\***, Rimawati

STIKES RS. Baptis Kediri

Corresponding author's e-mail:

trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com

**ABSTRACT**

Effective Communication is one of the important indicators that must be considered in health services. Low Effective Communication will affect the number of visits to the hospital, while the attitude of officers towards patients and the facilities provided by the hospital will affect the quality of service. The purpose of this study was to Study the Implementation of Effective Communication of Patient Registration Officers at Kediri Baptist Hospital, the research design used a descriptive method. Data collection used Purposive Sampling, the population of this study were all outpatients at Baptist Hospital, the number of samples was 30 respondents who met the inclusion criteria. Data were analyzed using descriptive statistics. The results of the study showed that the Implementation of Effective Communication in registration services was more than 50% good, namely 21 respondents (70%) and sufficient as many as 9 respondents (30%). The conclusion of the research results of the Implementation of Effective Communication in registration services at TPPRJ at Baptist Hospital was more than 50% good but there were still some that were sufficient. The cause of the delivery of information was less clear by officers when registering could be because in the registration room there were many patients queuing and chatting with each other so that the patients or families who received the information did not hear clearly, so that it could affect the implementation of effective communication carried out by registration officers.

**Keywords:** Implementation of Effective Communication, Officers, Registration.

**THIS ARTICLE AVAILABLE IN:**

<https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI>

**E-ISSN:** 3064 - 2353

**CITATION:**

Sulistyarini, T., & Rimawati. (2024). Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Baptis Kediri. JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia, Vol. 1, No.2, pp.53-58.

**ARTICLE HISTORY**

**Received:**

Dec 30, 2024

**Revised:**

Dec 31, 2024

**Accepted:**

Dec 31, 2024

**ABSTRAK**

Komunikasi Efektif merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi Efektif yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap petugas terhadap pasien dan fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan mempengaruhi mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah Mempelajari Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Baptis Kediri, Desain penelitian adalah menggunakan metode deskriptif Pengambilan data menggunakan Purposive Sampling, populasi penelitian ini Semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis, jumlah sampel 30 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Komunikasi Efektif pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% adalah baik yaitu sebanyak 21 responden (70%) dan cukup sebanyak 9 responden (30%) Kesimpulan hasil penelitian Implementasi Komunikasi Efektif pada pelayanan pendaftaran di TPPRJ di Rumah Sakit Baptis lebih dari 50% adalah baik tetapi juga masih ada yang cukup, Penyebab penyampaian informasi kurang jelas petugas saat melakukan pendaftaran dapat dikarenakan di dalam ruangan pendaftaran banyak pasien yang sedang mengantri dan mengobrol antar pasien sehingga pasien atau keluarga yang menerima informasi tidak mendengar dengan jelas, sehingga dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan petugas pendaftaran.

**Kata Kunci:** Implementasi Komunikasi Efektif, Petugas, Pendaftaran.

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu komunikasi menggunakan untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan (Effendi et al., 2023). Komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan kebahagiaan manusia, komunikasi juga faktor paling penting untuk menjalin hubungan, yang rapat dengan manusia lain. Kabupaten Kediri Komunikasi efektif adalah apabila pesan yang disampaikan komunikator memiliki tujuan tertentu dan disampaikan dengan media yang tepat sehingga tujuan dari pesan tersebut tersampaikan dengan baik kepada komunikan dan komunikan dapat memberikan umpan balik yang diarpakan, dalam Cholifah (2020), Sering kali banyak keluhan dari pasien dan keluarganya tentang kurangnya keramahan petugas, yang dalam melayani kurang jelas dalam memberikan informasi sehingga pasien dan keluarga kurang memahami informasi pelayanan yang yang diberikan hal ini terkait dengan masalah komunikasi petugas pendaftaran bagaimana memberikan penjelasan yang jelas sehingga di mengerti oleh pasien dan keluarga

Komunikasi efektif merupakan sebuah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tujuannya adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang di sampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman umpan balik seimbang dan melatih penggunaan bahasa non-verbal secara baik. salah satu cara rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Saepudin & Sari, 2021), Permasalahan yang terjadi akibat komunikasi tim medis yang berdampak pada ketidakpuasan pasien dan keluarga, hal ini menjadi perhatian besar terutama bagian

Komunikasi Efektif merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi Efektif yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap petugas terhadap pasien dan fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan mempengaruhi mutu pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tim peneliti tertarik untuk melaksanakan Penelitian dengan judul Tentang Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Baptis Kediri.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah menggunakan metode deskriptif. Pengambilan data menggunakan *Purposive Sampling*, populasi penelitian ini Semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri, jumlah sampel 30 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Statistik Deskriptif

No	Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran	f	%
1	Baik	21	70
2	Cukup	9	30
3	Kurang	0	0
	Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Baptis Kediri, dari 30 responden dalam Implementasi Komunikasi Efektif pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% adalah baik yaitu sebanyak 21 responden (70%) dan cukup sebanyak 9 responden (30%).

Hasil penelitian ini tentang Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Baptis Kediri, dari 30 responden dalam Implementasi Komunikasi Efektif pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% adalah baik yaitu sebanyak 21 responden (70%) dan cukup sebanyak 9 responden (30%).

Pelayanan pasien di rumah sakit dimulai dari tempat pendaftaran sampai pasien memperoleh rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Departemen Kesehatan, 2001).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Departemen Kesehatan, 2001). Rumah Sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan suatu sistem informasi yang akurat dan handal. Serta cukup untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pasien.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang selaras dengan tujuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Berbagai cara akan dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti di Rumah Sakit maupun Puskesmas.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam Medis pertama kali diberikan kepada pasien yaitu di lakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun pasien lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik buruknya mutu pelayanan di puskesmas tersebut (Departemen Kesehatan, 2004). Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus di wujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat (Departemen Kesehatan, 2004).

Komunikasi efektif merupakan sebuah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tujuannya adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang di sampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman umpan balik seimbang dan melatih penggunaan bahasa non-verbal secara baik. salah satu cara rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Saepudin & Sari, 2021).

Pada rumah sakit terdapat banyak jenis pelayanan salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) merupakan tempat pertama kali dimana pasien bertemu dengan petugas, diharapkan petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien karena baik buruknya pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari awal pelayanan yakni pada bagian pendaftaran pasien (Silalahi & Sinaga, 2019). Dari hasil penelitian Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Baptis Kediri cukup sebanyak 9 responden (30%) dapat dilihat dari komunikasi efektif yang dilakukan petugas pendaftaran dimana tidak semua Petugas menanyakan tujuan pemeriksaan pasien ke dokter sesuai penyakit pasien dan belum semua tugas pendaftaran dengan secara cepat mengambil tindakan saat membuat KIB (Kartu Identitas Berobat) jika belum punya kartu, sehingga dalam hal ini dapat menghambat terjadinya komunikasi efektif yang dilakukan petugas pendafaran dengan pasien maupun keluarga pasien.

Penyebab penyampaian informasi kurang jelas petugas saat melakukan pendaftaran dapat dikarenakan di dalam ruangan pendaftaran banyak pasien yang sedang mengantri dan mengobrol antar pasien sehingga pasien atau keluarga yang menerima informasi tidak mendengar dengan jelas, penyampaian informasi yang kurang jelas akan mengakibatkan pasien kurang memahami informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran sehingga dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan komunikasi efektif.

Dalam pelayanan pendaftaran Proses terjadinya komunikasi, sangatlah penting terutama berkaitan dengan sumber informasi, sumber merupakan identifikasi merupakan suatu yang sangat penting dalam menciptakan awal dalam pemilihan topik komunikasi yang hendak dikomunikasikan terutama oleh petugas pendaftaran. Identifikasi terhadap tujuan pasien dan keluarga dalam melakukan pendaftaran, menjadi landasan petugas dalam melaksanakan pendaftaran, komunikasi yang efektif menjadi sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dalam interaksi untuk saling memberikan pesan yaitu petugas pendaftaran kepada penerima pesan yaitu pasien dan keluarga Dengan tingkat efektifitas yang tinggi, maka dalam suatu proses penyampaian informasi akan dapat berjalan dengan baik, terarah dan utamanya yaitu mampu menyampaikan informasi yang sesuai harapan dan mampu menghindari adanya potensi negatif yang ditimbulkan adanya kesalahan komunikasi atau komunikasi yang tidak sesuai harapan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 30 responden Implementasi Komunikasi Efektif pada pelayanan pendaftaran di TPPRJ di Rumah Sakit Baptis lebih dari 50% adalah baik tetapi juga masih ada yang cukup, Penyebab penyampaian informasi kurang jelas petugas saat melakukan pendaftaran dapat dikarenakan di dalam ruangan pendaftaran banyak pasien yang sedang mengantri dan mengobrol antar pasien sehingga pasien atau keluarga yang menerima informasi tidak mendengar dengan jelas, penyampaian informasi yang kurang jelas akan mengakibatkan pasien kurang memahami informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran sehingga dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan petugas pendaftaran

## **SARAN**

### *1. Bagi Rumah Sakit*

Diharapkan Rumah Sakit memberikan penyegaran kembali tentang komunikasi efektif bagi petugas pendaftaran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maupun keluarga

### *2. Bagi Institusi Pendidikan*

Hasil Penelitian dapat sebagai sumber referensi perpustakaan di STIKES RS Baptis Kediri sehingga dapat berguna sebagai sumber pustaka.

### *3. Bagi Peneliti Selanjutnya*

Sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Hubungan Komunikasi Efektif dengan kepuasan pasien

## DAFTAR PUSTAKA

- Cholifah. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Departemen Kesehatan RI. (2001). Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan. Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan RI. (2004). Indikator Kinerja RS. Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan.
- Efendi, E., Fatika, A., Harahap. Z. M., dan Deansyah. R. M., (2023). Komunikasi Simbolik Dalam Masyarakat. *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, vol. 3, no. 4, pp. 1753-1761.
- Saepudin, S. N., dan Sari, I. (2021). Pengaruh Kelengkapan Pengisian Formulir Resume Medis Terhadap Mutu Rekam Medis Di Rskia Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 1, no. 11, pp. 1593–1600. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.240>
- Silalahi, R., dan Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Pengelolaan Unit Rekam Medis Klinik Pratama Romana. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 7, no. 1, pp. 22. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.219>