

## HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BAGIAN PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI

Tri Sulistyarini<sup>1\*</sup>, Rimawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>STIKES RS Baptis Kediri

\*Corresponding author's email:

[trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com](mailto:trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com)

### ABSTRACT

*Effective communication at the registration desk is a crucial aspect that significantly influences patient satisfaction in healthcare services. The registration process is typically the first point of contact between patients and healthcare facilities. As such, the quality of interaction at this stage sets the tone for the rest of the patient's experience. Registration officers play a pivotal role in establishing a positive relationship with patients through friendly, clear, empathetic, and professional communication. The purpose of this study is to analyze the relationship between the implementation of effective communication by registration officers and patient satisfaction in the registration department at Baptist Hospital, Kediri. The research design used is a cross-sectional method. Data collection was conducted using purposive sampling. The study population included all outpatients at Baptist Hospital, with a sample of 30 respondents who met the inclusion criteria. Data were analyzed using the Chi-Square statistical test, with Asymp. Sig < 0.01. The results showed that 21 respondents (70%) rated the communication by registration staff as good, and 20 respondents (67%) reported being satisfied with the registration service. The Chi-Square analysis indicated a statistically significant relationship between communication and patient satisfaction, with a p-value of < 0.001. shows that there is a significant relationship between effective communication and satisfaction. The relationship between effective communication of registration officers and patient satisfaction at Home. Conclusion of the results Effective communication of registration officers has a close relationship with the level of patient satisfaction. Through the delivery of clear information, empathetic attitudes, and polite service, officers are able to create a positive experience for patients from the start.*

**Keywords:** Implementation Of Effective Communication, Patient Satisfaction, Registration Officer

### THIS ARTICLE AVAILABLE IN:

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

E-ISSN: 3064-2353

### CITATION:

Sulistyarini, T., Rimawati. (2025). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri. JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia, Vol. 2, No.1, pp.16-22.

### ARTICLE HISTORY

#### Received:

Jun 22, 2025

#### Revised:

Jun 24, 2025

#### Accepted:

Jun 24, 2025

**Sulistyarini & Rimawati**  
**Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien**  
**Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri**

**ABSTRAK**

Komunikasi efektif di bagian pendaftaran merupakan aspek krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Petugas pendaftaran memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang positif melalui komunikasi yang ramah, jelas, empatik, dan profesional. Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri, Desain penelitian adalah menggunakan metode *Cross Sectional* 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 “*Chie Quare*” *Asymp.Sig* <0,01, Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran Baik 21 responden (70%), dan sebanyak 20 responden (67,00%) merasa puas pada pelayanan pendaftaran. Analisis uji statistik *chisquare* <0,001 menunjukkan terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan.hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah. Kesimpulan hasil Komunikasi efektif petugas pendaftaran memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap empatik, dan pelayanan yang sopan, petugas mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien sejak awal

**Kata Kunci:** Pelaksanaan Komunikasi Efektif, Kepuasan Pasien, Petugas Pendaftaran

**PENDAHULUAN**

Rumah Sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014, Pelayanan kesehatan merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan kualitas hidup masyarakat. Peningkatan mutu layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi medis atau kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjadi antara petugas layanan dan pasien. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran menjadi salah satu pintu awal dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

Petugas pendaftaran memiliki peran strategis dalam proses administratif awal pelayanan kesehatan. Mereka adalah figur pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien saat pertama kali datang ke fasilitas kesehatan, sehingga kualitas interaksi komunikasi yang dibangun akan sangat mempengaruhi kepuasan awal pasien terhadap layanan yang diterima. Dalam situasi ini, komunikasi efektif menjadi suatu keharusan untuk menjamin bahwa informasi yang diberikan dan diterima dapat dipahami dengan baik oleh kedua belah pihak. Komunikasi yang efektif mencakup aspek verbal dan nonverbal, kejelasan penyampaian informasi, empati, kesabaran, serta kemampuan untuk merespons kebutuhan dan keluhan pasien secara tepat dan sopan. 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](#).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pasien juga berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara layanan kesehatan untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk di dalamnya efektivitas komunikasi petugas pendaftaran. Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai keluhan dari pasien terkait pelayanan bagian pendaftaran.

Beberapa keluhan yang umum di antaranya adalah petugas yang kurang ramah, informasi yang diberikan tidak jelas, penggunaan bahasa yang tidak komunikatif, hingga respons yang lambat terhadap pertanyaan atau keluhan pasien. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang komunikatif dengan kenyataan yang mereka alami. Kesenjangan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien dan menciptakan citra negatif terhadap institusi pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Hal tersebut sesuai dengan yang menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pasien ada lima aspek minimal yang harus dipenuhi, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan personal (petugas informasi dan pendaftaran), pengetahuan petugas untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan, pelayanan yang ada di rumah sakit, maupun fasilitas yang memadai, Komunikasi yang benar dan baik sangat mempengaruhi pelayanan bagi pasien dan keluarga serta bermanfaat dalam keberhasilan menjaga mutu pelayanan. Menurut [Agustina \(2019\)](#). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tim peneliti tertarik untuk melaksanakan Penelitian dengan judul Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri.

## METODE PENELITIAN

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

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1: Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Baptis Kediri

No	Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran	f	%
1	Baik	21	70,00
2	Cukup	9	30,00
3	Kurang	0	00,00
	Total	30	100,00

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Di RS Baptis Kediri, dari 30 responden paling banyak memiliki pelaksanaan komunikasi efektif pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% yaitu sebanyak 21 responden (70%) Baik.

Tabel 2: Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Baptis Kediri

No	Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran	f	%
1	Sangat Puas	9	30,00
2	Puas	20	67,00
3	Tidak puas	1	03,00
	Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Di RS Baptis Kediri, dari 30 responden paling banyak lebih dari 50% puas pada pelayanan pendaftaran yaitu sebanyak 20 responden (67,00%)

Tabel 3: Tabulasi Silang Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Baptis Kediri

No	Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran	Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran						Total	
		Baik		Cukup		Kurang		F	%
		f	%	f	%	f	%		
1	Sangat Puas	9	100	0	0	0	0	9	100
2	Puas	4	20	16	80	0	0	24	100
3	Tidak Puas	0	0	1	100	0	0	1	100

*Chisquare* <0,001

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Sebagian Besar Responden Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Di RS Baptis Kediri, dari 30 responden sebagian besar pelaksanaan komunikasi efektif petugas pendaftaran cukup dengan kepuasan puas uji statistik *chisquare* dengan taraf kemaknaan yang ditetapkan <0,01, didapatkan Nilai pearson *chisquare* (<0,001) menandakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan.

Hasil penelitian ini tentang Pelaksanaan 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%).

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 pendaftaran 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

Hasil penelitian ini tentang Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Baptis Kediri, dari 30 responden kepuasan pasien bagian pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri lebih dari 50% adalah Puas yaitu sebanyak 20 responden (67%) dan Sangat Puas sebanyak 9 responden (30%), dan tidak puas 1 (0,3%). Kepuasan pasien ini sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan kepada pasien saat pertama kali pasien datang ke Rumah Sakit (Rismawati, 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Dalam era pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan pengalaman pasien secara menyeluruh, termasuk dalam proses awal seperti pendaftaran pasien, Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan pengalaman mereka selama berada di fasilitas kesehatan. Komunikasi yang baik menciptakan hubungan interpersonal yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan. Jika pasien merasa dihormati dan didengarkan, mereka cenderung lebih puas dan memiliki kemungkinan besar untuk kembali ke fasilitas tersebut di kemudian hari. Bagian pendaftaran merupakan pintu gerbang pertama interaksi antara pasien dan sistem rumah sakit. Proses pendaftaran yang tidak efisien, lama, atau kurang ramah dapat menciptakan kesan negatif dan menurunkan tingkat kepuasan pasien, meskipun pelayanan medis yang diterima berkualitas tinggi. Sebaliknya, proses pendaftaran yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap keseluruhan pelayanan rumah sakit. Identifikasi kepuasan pasien menjadi langkah penting untuk memahami persepsi, harapan, dan pengalaman pasien dalam proses pendaftaran. Dengan hasil identifikasi tersebut, Rumah Sakit Baptis Kediri dapat melakukan intervensi strategis yang tepat sasaran dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Keandalan Pelayanan Dimensi ini mengukur sejauh mana petugas pendaftaran mampu memberikan layanan yang sesuai dengan janji dan standar prosedur operasional,

Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Baptis Kediri. Hasil Uji Statistik *Chi Square* Nilai  $<0,001$  yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pasien bagian pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri, Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. (Fatimah, 2022), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pohan 2013 dalam (Riadi, 2016). Bagian pendaftaran merupakan titik awal dari keseluruhan proses pelayanan rumah sakit. Di sinilah pasien pertama kali mendapatkan kesan mengenai sistem kerja dan kualitas layanan rumah sakit. Proses pendaftaran meliputi pengisian data identitas, verifikasi informasi, pemberian nomor antrean, hingga pengarahan ke bagian layanan yang dituju. Jika petugas di bagian ini tidak mampu berkomunikasi secara efektif, maka pasien bisa mengalami kebingungan, frustrasi, atau bahkan kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor vital dalam kehidupan masyarakat. Di dalamnya, aspek komunikasi memegang peranan penting, terutama dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif. Salah satu titik awal dalam pelayanan rumah sakit adalah bagian pendaftaran, di mana interaksi pertama antara pasien dan fasilitas kesehatan terjadi. Komunikasi yang berlangsung pada tahap ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, komunikasi efektif di bagian pendaftaran menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 30 responden Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran Baik 21 responden (70%), dan sebanyak 20 responden (67,00%) merasa puas pada pelayanan pendaftaran. Analisis uji statistik *chisquare* menunjukkan terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan.hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit. Komunikasi efektif petugas pendaftaran memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap empatik, dan pelayanan yang sopan, petugas mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien sejak awal. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat memperburuk persepsi dan bahkan meningkatkan risiko komplain. Maka dari itu peningkatan kompetensi komunikasi petugas pendaftaran bukanlah pilihan, melainkan keharusan. Upaya sistematis melalui pelatihan, pengawasan mutu layanan, serta evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien perlu terus ditingkatkan agar pelayanan kesehatan menjadi lebih humanis dan berkualitas.

## **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, dengan meningkatkan kemampuan petugas pendaftaran dalam berkomunikasi dengan pasien, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan beberapa pelatihan terkait komunikasi efektif.

### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil Penelitian dapata 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**

Agustina (2019). Buku Ajar Komunikasi Kesehatan. Jakarta: Prenada Media

Cholifah, (2020), Buku Ajar Komunikasi Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Jawa Timur

Fatimah et al. (2022). Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Cabang Tegal Besar

**Sulistyarini & Rimawati**

**Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Kediri**

- Rismawati. (2015). Pelayanan Bpjs Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.eJournal Administrasi Negara, 3 (5), 1668-1682.
- Riadi, M. (2016). Pengertian, cara mengukur dan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien
- Saepudin, (2021). Pengaruh Kelengkapan Pengisian Formulir Resume Medis Terhadap Mutu Rekam Medis Di Rskia Kota Bandung. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(11), 1593–1600
- Silalahi, R., & Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Pengelolaan Unit Rekam Medis Klinik Pratama Romana
-