

## Associated effective communication on outpatient registration officers with patient satisfaction at Adven Hospital Medan

### Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan

Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti <sup>a</sup>, Andini Mentari Tarigan <sup>b\*</sup>, Panjaitan Hanyita Rachelia <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia.

<sup>b</sup> Prodi S1 Kebidanan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia.

\*Corresponding Authors: [amentaritarigan@gmail.com](mailto:amentaritarigan@gmail.com)

#### Abstract

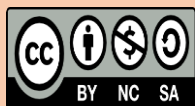
Effective communication is conveying thoughts or information from one person to another so that others grasp what the information provider means. Effective communication is required while working with patients; if it is not used effectively, it will disrupt the connection, resulting in patient discontent. This study aimed to investigate the effectiveness of outpatient registration officers' communication associated with patient satisfaction at Advent Hospital Medan 2023. The research method was quantitative, using a cross-sectional approach. The population consisted of all outpatients registered at the outpatient patient registration, including 28,963 respondents. Purposive sampling was utilized in this investigation, with a total sample of 100 respondents. The Chi-Square test used univariate and bivariate data analyses. The results showed that the respect variable had a p-value value of 0,000 <0.05, the empathy variable had a p-value value of 0,000 <0,05, the *audible* variable had a p-value value of 0.000 <0.05, the clarity variable had a p-value value 0,000 <0.05 and the humble variable has a P-value value of 0,000 <0.05. According to the findings of this study, respect, empathy, audibility, lucidity, and humble outpatient registration officers are associated with patient happiness. The registration officer advised to develop effective contact with patients to promote patient satisfaction with health services.

**Keywords:** *Effective Communication, Patient Satisfaction.*

#### Abstrak

Komunikasi efektif adalah sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh pemberi informasi. Komunikasi efektif sangat dibutuhkan dalam menangani pasien apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan. Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Advent Medan sebanyak 28.963 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *respect* memiliki nilai *p-value* 0,000 <0,05, variabel *empathy* memiliki nilai *p-value* 0,000 < 0,05, variabel *audible* memiliki nilai *p-value* 0,000 <0,05, variabel *clarity* memiliki nilai *p-value* 0,000 < 0,05 dan variabel *humble* memiliki nilai *p-value* 0,000 <0,05. Kesimpulan: ada hubungan antara *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity* dan *humble* petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. Saran yang di berikan adalah agar petugas pendaftaran lebih meningkatkan komunikasi yang efektif kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Efektif, Kepuasan Pasien.*



Copyright © 2020 The author(s). You are free to : **Share** (copy and redistribute the material in any medium or format) and **Adapt** (remix, transform, and build upon the material) under the following terms: **Attribution** — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use; **NonCommercial** — You may not use the material for commercial purposes; **ShareAlike** — If you remix, transform, or build upon the material, you must distribute your contributions under the same license as the original. Content from this work may be used under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

#### Article History:

Received: 16/11/2023,  
Revised: 13/12/2023  
Accepted: 16/02/2024,  
Available Online: 18/02/2024

#### QR access this Article



<https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v7i1.358>

## Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 3 Tahun 2020 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang sekurang-kurangnya terdiri dari pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan non medis [1].

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 66/Menkes/11/1987, yang dimaksud pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk ke rumah sakit/puskesmas/klinik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Saat berobat ke rumah sakit ada dua jenis pelayanan yang pertama adalah pelayanan rawat jalan dan yang kedua adalah pelayanan rawat inap. Rawat jalan merujuk pada saat pasien diperbolehkan pulang oleh dokter namun tetap dianjurkan untuk mengonsumsi resep (obat) dan beristirahat. Sementara rawat inap adalah saat pasien memerlukan penanganan khusus oleh dokter kemudian pasien tersebut biasanya disarankan untuk di rawat dirumah sakit sampai dinyatakan sembuh [2].

Tempat pendaftaran pasien merupakan salah satu unit rekam medis di fasilitas kesehatan yang kegiatannya melaksanakan penerimaan dan pendaftaran pasien. Tempat pendaftaran pasien tempat pertama pasien mendapatkan pelayanan saat akan melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan. Oleh sebab itu, petugas pendaftaran bertugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Karena ada beberapa pasien yang memilih fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan kenyamanan yang diterima dari pelayanan petugas pendaftaran. Pelayanan pendaftaran pasien harus mencakup informasi penting mengenai data identitas pasien, data sosial, dan data administrasi [3].

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan sarana yang penting dalam menjalin relasi dengan orang lain dan juga memberikan pertukaran informasi dan dukungan emosional. Dalam pelayanan pendaftaran pasien komunikasi penting agar dapat menciptakan hubungan antara petugas dengan pasien untuk dapat mengetahui apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien. Dengan adanya komunikasi yang efektif maka akan tercipta rasa nyaman dan dapat menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan pasien [4].

Komunikasi efektif adalah sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh pemberi informasi. Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika dilakukan dengan tepat waktu, jelas, lengkap, akurat dan mudah untuk dipahami oleh pasien sehingga bisa mengurangi kesalahan dan mendapatkan perbaikan peningkatan kepuasan pasien. Oleh sebab itu komunikasi efektif sangat dibutuhkan dalam menangani pasien apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berdampak pada ketidakpuasan [5].

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal terpenting yang diperhatikan oleh rumah sakit, komunikasi yang baik dan buruk dapat kita nilai dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Kepuasan pasien sebagai indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan[6].

Penelitian yang dilakukan oleh Camala dan rekan-rekannya mengeksplorasi hubungan antara pelayanan rawat jalan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19. Studi ini

menginvestigasi berbagai aspek khusus dari layanan rawat jalan keperawatan dan bagaimana hal itu berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menyoroiti signifikansi perawatan yang responsif, andal, dan empatik dalam memenuhi kebutuhan pasien [7]. Ansyori (2023) melakukan penelitian tentang kepuasan dalam berbagai dimensi kualitas layanan registrasi rawat jalan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dimensi nyata, empati, jaminan, keandalan, dan daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek spesifik dari kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pasien [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Khairani dan timnya (2021) juga membahas kepuasan pasien dari sudut pandang komunikasi antara perawat dan pasien. Studi ini sangat relevan karena menyoroiti pentingnya komunikasi yang efektif dalam konteks layanan kesehatan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien [9]. Selain itu, Nur dan koleganya (2022) menyelidiki pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini mengungkap peran strategis dari strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pasien, memberikan sudut pandang yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan [10].

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.1128 Tahun 2022 bahwa pelayanan rumah sakit memiliki beberapa point dalam penilaian suatu akreditasi dan salah satunya adalah komunikasi dan edukasi yang efektif yang dimana perawatan pasien di rumah sakit merupakan pelayanan yang kompleks dan melibatkan berbagai tenaga kesehatan serta pasien dan keluarga. Keadaan tersebut memerlukan komunikasi yang efektif, baik antar Profesional Pemberi Asuhan (PPA) maupun antara Profesional Pemberi Asuhan (PPA) dengan pasien dan keluarga. Komunikasi dan edukasi yang efektif akan membantu pasien untuk memahami dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengobatan yang dijalaninya. Keberhasilan pengobatan dapat ditingkatkan jika pasien dan keluarga diberi informasi yang dibutuhkan dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan serta proses yang sesuai dengan harapan mereka [11].

Rumah Sakit Advent merupakan sebuah yayasan rumah sakit milik swasta yang ada dikota Medan, yang berada dalam naungan organisasi gereja advent yang berdiri sejak 1 juni 1969 berstatus sebagai rumah sakit tipe C. Rumah sakit advent medan terletak di jalan gatot subroto Km.4 kecamatan medan petisah, sumatera utara dengan lokasi yang sangat strategi. RS Advent Medan memiliki poli yang terdiri dari Poli Penyakit Dalam (Internis), Poli Penyakit Dalam Gastro Enterohepatologi, Poli Anak, Poli Bedah, Poli Obygn, Poli Gigi, Poli Bedah Mulut, Poli Jantung, Poli Paru, Poli Saraf, Poli THT, Poli Tulang, Poli Kesehatan Jiwa, Poli Kulit/Kelamin, Dan Poli Urologi.

Dari hasil survei awal yang dilakukan pada hari rabu tanggal 05 April 2023 di Rumah Sakit Advent Medan dengan melakukan wawancara dan observasi (pengamatan) di unit pendaftaran rawat jalan yang berada di lantai satu dan juga terdapat 15 poliklinik serta kunjungan pasien rawat jalan dalam satu hari ialah 351 orang. Pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan terdapat 5 petugas pendaftaran di unit pendaftaran rawat jalan.

Wawancara dilakukan kepada 10 orang pasien rawat jalan yang telah mendaftar, berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, dimana 6 Pasien mengatakan bahwa terdapat ketidakpuasan komunikasi yang diberikan petugas pendaftaran yang dimana sikap petugas yang kurang ramah saat pasien bertanya, terlalu cepat dalam berbicara sehingga pasien merasa kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan, dan juga ada petugas tidak menatap mata langsung saat pasien bertanya diakibatkan fokus memegang handphone yang dimana komunikasi yang diberikan menjadi tidak jelas dan juga terdapat 4 pasien mengatakan merasa puas dengan komunikasi yang diberikan oleh petugas.

Adapun hasil observasi (pengamatan) peneliti saat di unit pendaftaran rawat jalan adalah saat pasien datang ingin mendaftar ada petugas yang terlalu fokus pada komputer dan petugas langsung bertanya tujuan pasien dengan tidak mengucapkan salam terlebih dahulu dan juga tidak mempersilahkan duduk, serta saat anterian pasien yang panjang petugas terburu-buru memberikan penjelasan kepada pasien baru yang pertama kali mendaftar dan pasien berulang yang ingin kontrol ulang dengan dokter sehingga saat pasien ingin bertanya kesempatan untuk bertanya tidak banyak dan komunikasi tersebut menjadi kurang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent.

## Metode Penelitian

Sumatera utara dengan lokasi yang sangat strategi. RS Advent Medan memiliki poli yang terdiri dari Poli Penyakit Dalam (Internis), Poli Penyakit Dalam Gastro Enterohepatologi, Poli Anak, Poli Bedah, Poli Obgyn, Poli Gigi, Poli Bedah Mulut, Poli Jantung, Poli Paru, Poli Saraf, Poli THT, Poli Tulang, Poli Kesehatan Jiwa, Poli Kulit/Kelamin, Dan Poli Urologi.

Hasil survei awal yang dilakukan pada hari rabu tanggal 05 April 2023 di Rumah Sakit Advent Medan dengan melakukan wawancara dan observasi (pengamatan) di unit pendaftaran rawat jalan yang berada di lantai satu dan juga terdapat 15 poliklinik serta kunjungan pasien rawat jalan dalam satu hari ialah 351 orang. Pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan terdapat 5 petugas pendaftaran di unit pendaftaran rawat jalan.

Wawancara dilakukan kepada 10 orang pasien rawat jalan yang telah mendaftar, berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, dimana 6 Pasien mengatakan bahwa terdapat ketidakpuasan komunikasi yang diberikan petugas pendaftaran yang dimana sikap petugas yang kurang ramah saat pasien bertanya, terlalu cepat dalam berbicara sehingga pasien merasa kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan, dan juga ada petugas tidak menatap mata langsung saat pasien bertanya diakibatkan fokus memegang handphone yang dimana komunikasi yang diberikan menjadi tidak jelas dan juga terdapat 4 pasien mengatakan merasa puas dengan komunikasi yang diberikan oleh petugas.

Adapun hasil observasi (pengamatan) peneliti saat di unit pendaftaran rawat jalan adalah saat pasien datang ingin mendaftar ada petugas yang terlalu fokus pada komputer dan petugas langsung bertanya tujuan pasien dengan tidak mengucapkan salam terlebih dahulu dan juga tidak mempersilahkan duduk, serta saat antrian pasien yang panjang petugas terburu-buru memberikan penjelasan kepada pasien baru yang pertama kali mendaftar dan pasien berulang yang ingin kontrol ulang dengan dokter sehingga saat pasien ingin bertanya kesempatan untuk bertanya tidak banyak dan komunikasi tersebut menjadi kurang efektif.

## Desain Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur. Metode penelitian kuantitatif, metode penelitian yang belandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan menguji hipotesis yang telah ditetapkan [12].

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Advent Medan, Jln. Gatot Subroto Km. 4 kecamatan Medan Petisah Kota Medan. Waktu penelitian ini dilakukan mulai survei awal pada tanggal 05 April 2023 dan melakukan penelitian pada tanggal 2-9 Oktober 2023. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Advent Medan. Berdasarkan data yang diperoleh pada tiga bulan terakhir pasien rawat jalan yang berobat sebanyak 28.963 orang.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan rumus Slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel. Jumlah pasien rawat jalan yang mendaftar pada tiga bulan terakhir berjumlah 28.963 pasien maka penulis menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10%. Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Adapun penarikan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan responden dengan pertimbangan sesuai kriteria tertentu di bagian unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan.

Data primer merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung dari responden atau subjek tentang *respect, empati, audible* yang memiliki hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan. Data primer dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara serta pemberian kuesioner kepada pasien. Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh pihak lain secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data jumlah pasien rawat jalan yang datang berobat. Data tersier merupakan data yang diperoleh dari naskah yang sudah di publikasikan. Data tersier dalam penelitian ini adalah jurnal penelitian, buku, makalah, hasil penelitian terdahulu, tesis baik dari internet maupun perpustakaan yang bisa digunakan untuk mendukung pembahasan [12].

Penelitian ini dianalisis dengan analisa data univariat dan bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Analisis bivariat

adalah untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara variabel bebas (independent variabel) dengan variabel terikat (dependent variabel) [13].

**Hasil Dan Diskusi**

**Tabel 1.** Distribusi Responden di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Advent

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
<i>Respect</i>		
Kurang Baik	34	34,0
Baik	66	66,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>Empathy</i>		
Kurang Baik	57	57,0
Baik	43	43,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>Audible</i>		
Kurang Baik	42	42,0
Baik	58	58,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>Clarity</i>		
Kurang Baik	57	57,0
Baik	43	43,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>Humble</i>		
Kurang Baik	56	56,0
Baik	44	44,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang Puas	52	52,0
Puas	48	48,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan variabel *respect* responden yang menilai baik lebih dominan sebanyak (66,0%) dan yang menilai kurang baik (34,0%). Berdasarkan variabel *empathy* responden yang menilai kurang baik lebih dominan sebanyak (57,0%) dan yang menilai baik (43,0%). Berdasarkan variabel *audible* responden yang menilai baik lebih dominan sebanyak (58,0%) dan yang menilai kurang baik (42,0%). Berdasarkan variabel *clarity* responden yang menilai kurang baik lebih dominan sebanyak (57,0%) dan yang menilai baik (43,0%). Berdasarkan variabel *humble* responden yang menilai kurang baik lebih dominan sebanyak (56,0%) dan yang menilai baik (44,0%). Berdasarkan variabel kepuasan pasien responden yang mengatakan kurang puas lebih dominan sebanyak (52,0%) dan yang mengatakan puas sebanyak (48,0%).

**Tabel 2.** Distribusi responden mengenai hubungan *Respect* (X<sub>1</sub>) petugas pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Advent Medan.

	<i>Respect</i>	Kepuasan						<i>P-value</i>
		Kurang Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang baik	27	27	7	7	34	34	0,000
2	Baik	25	25	41	41	66	66	
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 100 responden yang menilai *respect* yang menyatakan kurang baik sebanyak 34 orang (34%) dengan kurang puas sebanyak 27 orang (27%) dan puas sebanyak 7 orang (7%). Sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 66 orang (66%) dengan kurang puas 25 orang (25%) dan puas sebanyak 41 orang (41%), dengan nilai P-value sebesar 0,000 dimana  $< 0,05$  maka *respect* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 3.** Distribusi responden mengenai hubungan *Empathy* ( $X_2$ ) petugas pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Advent Medan.

No	<i>Empathy</i>	Kepuasan						P-value
		Kurang Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang baik	45	45	12	12	57	57	0,000
2	Baik	7	7	36	36	43	43	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 100 responden yang menilai *Empathy* yang menyatakan kurang baik sebanyak 57 orang (57%) dengan kurang puas sebanyak 45 orang (45%) dan puas sebanyak 12 orang (12%). Sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 43 orang (43%) dengan kurang puas 7 orang (7%) dan puas sebanyak 36 orang (36%), dengan nilai P-value sebesar 0,000 dimana  $< 0,05$  maka *Empathy* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 4.** Distribusi responden mengenai hubungan *Audible* ( $X_3$ ) petugas pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Advent Medan

No	<i>Audible</i>	Kepuasan						P-value
		Kurang Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang baik	37	37	5	5	42	42	0,000
2	Baik	15	15	43	43	58	58	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 100 responden yang menilai *Audible* menyatakan kurang baik sebanyak 42 orang (42,0%) dengan kurang puas sebanyak 37 orang (37,0%) dan puas sebanyak 5 orang (5,0%). Sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 58 orang (58,0%) dengan kurang puas 15 orang (15,0%) dan puas sebanyak 43 orang (43,0%), dengan nilai P-value sebesar 0,000 dimana  $< 0,05$  maka *Audible* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 5.** Distribusi responden mengenai hubungan *clarity* ( $X_4$ ) petugas pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Advent Medan.

No	<i>Clarity</i>	Kepuasan						P-value
		Kurang Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang baik	40	40	17	17	57	57	0,000
2	Baik	12	12	31	31	43	43	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 100 responden yang menilai *clarity* menyatakan kurang baik sebanyak 57 orang (57%) dengan kurang puas sebanyak 40 orang (40%) dan puas sebanyak 17 orang (17%). Sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 43 orang (43%) dengan kurang puas 12 orang (12%) dan puas

sebanyak 31 orang (31%), dengan nilai P-value sebesar 0,000 dimana  $< 0,05$  maka *clarity* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 6.** Distribusi responden mengenai hubungan *humble* ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Advent Medan.

No	<i>Humble</i>	Kepuasan						P-value
		Kurang Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang baik	46	46	10	10	56	56	0,000
2	Baik	6	6	38	38	44	44	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 100 responden yang menilai *humble* menyatakan kurang baik sebanyak 56 orang (56%) dengan kurang puas sebanyak 46 orang (44%) dan puas sebanyak 10 orang (10%). Sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 44 orang (44%) dengan kurang puas 6 orang (6%) dan puas sebanyak 38 orang (38%), dengan nilai P-value sebesar 0,000 dimana  $< 0,05$  maka *humble* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

#### **Hubungan *Respect* Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent.**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *respect* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit advent, kecamatan medan petisah, kota medan ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan Marichatul Jannah dkk (2018) dengan tujuan penelitian adalah mendeskripsikan gambaran komunikasi efektif dan menjelaskan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan. Hasil uji F menyatakan bahwa *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan sig. 0,000 [14].

*Respect* adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang akan disampaikan. *Respect* berarti rasa hormat dan saling menghargai orang lain. Manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka dapat membangun kerjasama [15].

Menurut peneliti *respect* petugas pendaftaran rawat jalan berkaitan dengan cara petugas menghargai dan menghormati pasien sebagai orang yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas pendaftaran merupakan garda terdepan dalam memberikan gambaran akan bagaimana pelayanan yang akan diterima oleh pasien dari tenaga kesehatan. Apabila petugas pendaftaran kurang *respect* kepada pasien maka pasien kurang puas dalam menerima informasi sehingga mempengaruhi terhadap kepuasan terhadap pelayanan yang akan diterima karena akan menurunkan persepsinya terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa faktor umur berkaitan dengan kebutuhan akan dihormati terlebih lagi pasien yang merasa dirinya lebih tua daripada petugas pendaftaran itu sendiri. Selain itu pekerjaan juga akan menuntut pasien untuk lebih dihormati karena adanya perasaan bahwa saya memiliki keunggulan dan materi untuk menerima pelayanan terbaik dari petugas pendaftaran.

#### **Hubungan *Empathy* Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent.**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *Empathy* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit advent, kecamatan medan petisah, kota medan ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan Marichatul Jannah dkk (2018) dengan tujuan penelitian adalah mendeskripsikan gambaran komunikasi efektif dan menjelaskan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan pasien. Hasil uji F menyatakan bahwa *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan sig. 0,000.

Komunikasi yang efektif mudah tercipta jika komunikator memiliki sikap *empathy*. *Empathy* adalah kemampuan seorang komunikator dalam memahami dan menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Syarat utama memiliki sikap *empathy* adalah kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Komunikasi dengan

memahami dan mendengar orang lain dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan dalam membangun kerjasama dengan orang lain. Sikap *empathy* akan memungkinkan seseorang untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan menerimanya [16].

Menurut peneliti *empathy* berkaitan dengan timbulnya perasaan akan menempatkan diri pada apa yang orang lain rasakan. *Empathy* akan membuat pasien merasakan bahwa dirinya dipedulikan dan secara langsung akan mempengaruhi persepsinya percaya pada pengobatan bahkan mempengaruhi kepuasannya. Dalam penelitian umur sangat berkaitan dengan persepsi akan empati petugas pendaftaran, karena semakin tua umur maka perasaan lebih sensitive dan mudah tersinggung sehingga berdampak pada kepuasannya.

#### **Hubungan Audible Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent.**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *audible* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit advent, kecamatan medan petisah, kota medan ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan Marichatul Jannah dkk (2018) dengan tujuan penelitian adalah mendeskripsikan gambaran komunikasi efektif dan menjelaskan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi. Hasil uji F menyatakan bahwa *respect, empathy, audible, clarity, dan humble* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan sig. 0,000 [14].

*Audible* yaitu dapat didengar atau dimengerti dengan baik. *audible* merupakan pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Penyampaian informasi agar mudah diterima dapat menggunakan media yang cocok, sehingga penerima pesan mengerti apa yang disampaikan oleh pemberi informasi atau komunikator [17].

Menurut peneliti komunikasi efektif harus memperhatikan penyampaian informasi tersampaikan dengan baik kepada pasien. Dalam hal ini penting menggunakan media untuk membantunya tersampainya informasi kepada pasien terutama pasien yang sudah tua dan mengalami kondisi pendengaran. Ketidakpuasan pasien timbul dikarenakan petugas dalam menyampaikan informasi terlalu cepat, kadang tidak jelas membuat pasien bingung dan mengiyakan apa yang dikatakan petugas pendaftaran, sehingga perlu menggunakan media untuk mempermudah pasien menerima informasi.

#### **Hubungan Clarity Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent.**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *clarity* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit advent, kecamatan medan petisah, kota medan ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan Marichatul Jannah dkk (2018) dengan tujuan penelitian adalah mendeskripsikan gambaran komunikasi efektif dan menjelaskan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan pasien. Hasil uji F menyatakan bahwa *respect, empathy, audible, clarity, dan humble* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan sig. 0,000.

*Clarity* adalah kejelasan dari pesan sehingga tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang berlainan. Kesalahan penafsiran dapat menimbulkan dampak yang tidak diinginkan. *Clarity* dapat diartikan sebagai keterbukaan dan transparansi. Dengan mengembangkan sikap terbuka, maka dapat menimbulkan rasa percaya penerima pesan terhadap pemberi informasi [18].

Menurut peneliti petugas pendaftaran harus mampu memberikan kejelasan akan informasi baik pelayanan yang akan diterima, dimana dia akan menunggu dokter dan bagaimana prosedur dalam pelayanan sehingga pasien mengerti dan tergambar di dalam pikirannya bagaimana nanti dia akan dilayani. Dengan memberikan kejelasan informasi maka pasien tidak salah arti dan menanyakan kepada orang yang tidak mengerti prosedur dan akhirnya menimbulkan kesalahpahaman pasien.

#### **Hubungan Humble Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent.**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *humble* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit advent, kecamatan medan petisah, kota medan ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan Marichatul Jannah dkk (2018) dengan tujuan penelitian adalah mendeskripsikan gambaran komunikasi efektif dan menjelaskan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi. Hasil uji F menyatakan bahwa *respect, empathy, audible, clarity, dan humble* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan sig. 0,000 [14].



*Humble* adalah sikap rendah hati seseorang untuk membangun rasa saling menghargai. Prinsip kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Komunikasi untuk membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki [19].

Menurut peneliti sikap *humble* petugas pendaftaran dapat membuat pasien merasakan bahwa dia sebagai seorang yang membutuhkan pengobatan merasa sangat dihargai. Ketidakpuasan dapat muncul akibat petugas pendaftaran berbicara tinggi tanpa memperhatikan siapa lawan bicaranya karena semua pasien memiliki ragam karakteristik yang perlu diperhatikan. Untuk itu dengan menunjukkan sikap *humble* maka pasien akan mudah menerima informasi mengenai pelayanan yang dia perlukan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* dari petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar petugas pendaftaran meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif kepada pasien guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh temuan bahwa variabel *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* memiliki nilai *p-value* yang signifikan, yaitu kurang dari 0,05.

## Conflict of Interest

Seluruh penulis mengonfirmasi bahwa tidak terdapat konflik kepentingan.

## Supplementary Materials

## Referensi

- [1] Permenkes RI. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implement Sci* 2020;39:1–15.
- [2] No PP, Kefarmasian P, Bunda RH, Husada R, Husada R, Kota B, et al. Kefarmasian Di RSIA Husada Bunda Malang Level of Satisfaction on Pharmaceutical Services in Outcoming Patients at Rsia Husada Bunda Malang n.d.
- [3] Student MT, Kumar RR, Omments REC, Prajapati A, Blockchain T-A, MI AI, et al. gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi efektif petugas pendaftaran. *Front Neurosci* 2021;14:1–13.
- [4] Fanny N, Fatimah FS, Huda MIN. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. ... *Semin Inf Kesehat ...* 2022:506–12.
- [5] Irwanti F, Guspianto G, Wardiah R, Solida A. Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. *J Kesmas Jambi* 2022;6:32–41. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i1.15551>.
- [6] Hasna H, Irwandy I, Arifah N. Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin J Public Heal* 2022;3:155–65. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>.
- [7] Camala A, Marwati TA, Akrom A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Lit J Ilm Indones* 2022. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.5593>.
- [8] Ansyori A. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *J Ilm Permas J Ilm Stikes Kendal* 2023. <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>.
- [9] Khairani M, Salviana D, Bakar A. Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat-Pasien. *J Penelit Psikol* 2021. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>.

- [10] Nur NH, Nurfitriani N, Niartiningsih A. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji. *J Kesehat Tambusai* 2022. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i3.6574>.
- [11] Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128. Keputusan Menteri Kesehat 2022:1–342.
- [12] Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019.
- [13] Nugroho P Setyo. *Analisis Data Penelitian Bidang Kesehatan*. 1st ed. Yogyakarta: 2020.
- [14] Jannah M, Darmini D, Rochmayanti D. Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi. *Link* 2018;13:28. <https://doi.org/10.31983/link.v13i2.2924>.
- [15] Aisah S. Komunikasi antar pribadi pada hubungan antara tenaga medis dan pasien. ... *J Ilm Ilmu Komun* 2009;6.
- [16] Dr. Vladimir VF. Studi deskriptif pelaksanaan komunikasi efektif. *Gastron Ecuatoriana y Tur Local* 2019;1:5–24.
- [17] Putra DM, Aziz N. Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang 2019:1–13.
- [18] Liow D, Himpong M, Waleleng G. Dokter dan pasien mempunyai empati akan pekerjaan dan tanggungjawab masing- masing. Sehingga rasa empati membuat hubungan menjadi baik. *Faktor Sikap Mendukung* ( 2015:1–14.
- [19] Setiadi E, Rajagukguk S. Hukum Dan Komunikasi Dalam Hubungan Antar Pribadi. *IsipUsniAcId* 2017:56–69.