

TUGAS AKHIR

GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PADA PASIEN DI RUMAH SAKIT MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2025



OLEH :

SONIA PRATIWI

NIM : 22190051

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA BARAT
BUKITTINGGI
2025**

TUGAS AKHIR

GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PADA PASIEN DI RUMAH SAKIT MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SONIA PRATIWI
NIM.22190051

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji Sidang Tugas Akhir
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Bukittinggi, 22 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Silvia Adi Putri, SKM.,M.Kes
NIDN. 1027108603



Iffa setiana, S.KM.,M.KM.
NIDN. 1015049801

TUGAS AKHIR

GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PADA PASIEN DI RUMAH SAKIT MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SONIA PRATIWI

NIM.22190051

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Tugas Akhir
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi Pada Tanggal 28 Agustus 2025

Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji

Mengetahui,

Penguji I

Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd
NIDN. . 1001018201

Penguji II

Elsi Susanti, S.E., M.M.
NIDN. 1018097801

Pembimbing I,

Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
NIDN.1027108603

Pembimbing II,

Iffa setiana, S.KM., M.KM.
NIDN1015049801

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb.
NIDN.1014018601

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN JURNAL

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sonia Pratiwi
Nim : 22190051
Judul jurnal : Gambaran Komunikasi Efektif dalam Pemberian Pelayanan pada Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025.

Menyatakan bahwa Jurnal ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila Jurnal ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 4 Rabi'ul Awal 1447 H
28 Agustus 2025 M

Yang Menyatakan,



Sonia Pratiwi
NIM: 22190051

GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PADA PASIEN DI RUMAH SAKIT MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2025

Sonia Pratiwi¹, Silvia Adi Putri², Iffa Setiana³

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan,

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Jl. Bypass Aur Kuning Bukittinggi

soniapratiwii20@gmail.com, silviaadiputri86@gmail.com, iffasetiana1916@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan : Unit pendaftaran pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, ditemukan bahwa komunikasi efektif belum sepenuhnya diterapkan oleh petugas pendaftaran. Petugas sering lupa menyampaikan informasi penting seperti pergantian jadwal dokter kepada pasien, yang mengakibatkan pasien menunggu lama namun tidak jadi berobat. **Tujuan:** Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Pada Pasien Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan sampel 40 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan terdapat 22 responden (55,0%) memiliki pemahaman tinggi dan 18 responden (45,0%) memiliki pemahaman rendah. 15 responden (37,5%) memiliki senenagan kurang dan 25 responden (62,5%) memiliki kesenagan baik. 13 responden (32,5%) memiliki pengaruh sikap negatif dan 27 responden (67,5%) memiliki pengaruh sikap positif. 17 responden (42,5%) memiliki hubungan kurang dan 23 responden (57,5%) memiliki hubungan baik. 10 responden (25,0%) memiliki tindakan negatif dan 30 responden (75,0%) memiliki tindakan positif. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan bahan masukan dan evaluasi petugas pendaftaran dalam pelaksanaan pemberian asuhan petugas pendaftaran menggunakan komunikasi kepada pasien.

Kata kunci: komunikasi efektif, pelayanan pada pasien, Rumah Sakit Umum Madina.

ABSTACT

Introduction: In the patient registration unit at Madina Hospital Bukittinggi, it was found that effective communication had not been fully implemented by the registration officers. Officers often forget to convey important information such as changes in doctor schedules to patients, which results in patients waiting for a long time but not getting treatment. **Objective:** Description of Effective Communication in Providing Services to Patients at Madina Hospital Bukittinggi in 2025. **Method:** This study used a quantitative descriptive approach with a sample of 40 patients. The instrument used in this study was a questionnaire. **Results:** The results showed that 22 respondents (55.0%) had a high understanding and 18 respondents (45.0%) had a low understanding. 15 respondents (37.5%) had less satisfaction and 25 respondents (62.5%) had good satisfaction. 13 respondents (32.5%) had a negative attitude influence and 27 respondents (67.5%) had a positive attitude influence. 17 respondents (42.5%) had a less relationship and 23 respondents (57.5%) had a good relationship. 10 respondents (25.0%) had negative actions, and 30 respondents (75.0%) had positive actions. **Conclusion:** It can be concluded that the communication used by the registration officers in providing care utilizes communication with patients.

Keywords: effective communication, patient care, Madina General Hospital



PENDAHULUAN

Komunikasi adalah pertukaran informasi untuk memperoleh respons; penyelarasan makna antara seseorang dengan audiens; pertukaran informasi, gagasan, atau sikap; pertukaran aspek perilaku atau peristiwa kehidupan melalui aturan; proses seseorang mengirim pesan kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk menginformasikan atau mengubah perilaku, pendapat, atau sikap mereka (Nuzulia, 2020).

Sebagai bagian dari pekerjaan amal untuk memungkinkan orang-orang di rumah sakit berkomunikasi secara efektif, asosiasi tersebut terus berupaya keras untuk mencapai keberhasilan dalam komunikasi (Budi Kusumawardani et al., 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 11 Tahun 2017 mengatur tentang Keselamatan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan mengambil langkah-langkah yang komprehensif dan responsif dalam menanggapi kejadian tidak diharapkan. Selain itu, peraturan ini juga menyempurnakan peraturan sebelumnya yang mengatur keselamatan pasien di rumah sakit, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/Per/VIII/2011.

Dalam suatu pelayanan tentu ada penilaian yang menjadi elemen penting terhadap kepuasan pasien, salah satunya dalam hal komunikasi. Sesuai dengan pendapat (Zalius et al., 2023), Komunikasi adalah pertukaran informasi, sebuah proses simbolis yang membutuhkan orang untuk mengatur lingkungan, membangun hubungan interpersonal, serta memperkuat dan mengubah sikap dan perilaku orang lain melalui pertukaran informasi. Pasien menginginkan perawat dan staf yang melayani mereka bersikap baik, banyak tersenyum, sabar, mampu berbicara dalam

bahasa yang mudah dipahami, dan memiliki keinginan yang tulus untuk membantu pasien, menghargai pendapat mereka, dan menghargai mereka (Zalius et al., 2023).

Komunikasi adalah alat penting untuk membangun hubungan interpersonal yang baik dalam kehidupan sehari-hari, dan juga merupakan sarana penting untuk memberikan informasi dan dukungan emosional. Dalam layanan pendaftaran pasien, komunikasi sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara staf dan pasien, sehingga mereka dapat memahami kebutuhan dan kekhawatiran pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan membangun hubungan kerja yang positif (Fanny et al., 2022).

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat mengubah sikap penerima. Dengan komunikasi yang efektif, pesan mudah dipahami oleh pengirim dan penerima sehingga bahasa tersampaikan dan diterima dengan cara yang lebih jelas, lebih komprehensif, dan lebih seimbang, serta mempraktikkan penggunaan isyarat nonverbal yang tepat (Yana, 2023).

Antara tahun 1995 dan 2006, kesalahan komunikasi menjadi alasan utama peristiwa yang dilaporkan ke Komisi Gabungan AS; dari 25.000 30.000 efek samping yang dapat dicegah, kesalahan ini mengakibatkan cacatan permanen. 11% dari insiden negatif ini disebabkan oleh berbagai masalah komunikasi. 6% serta kurangnya tingkat keterampilan yang dapat diterima (WHO, 2007). Kejadian tidak terduga (KTD) bahkan nyaris celaka (KNC) masih jarang dilaporkan di Indonesia, namun di sisi lain terjadi peningkatan tuntutan “malpraktek” yang terkadang tidak didukung oleh data yang kuat. Tujuan keselamatan pasien mencakup komunikasi yang lebih efisien



dan identifikasi pasien yang akurat (Yana, 2023)

Ketika seorang pasien masuk ke fasilitas kesehatan, sistem pendaftaran adalah layanan pertama yang mereka temui. Layanan harus dijaga dengan baik dan terhubung secara aktif dengan pengguna. Pelayanan utama suatu instansi pelayanan kesehatan adalah petugas informasi dan TTP (penerimaan pasien). Informasi penting terkait data sosial pasien harus tersedia di pelayanan pendaftaran pasien. Selain itu, pemasok juga secara efektif mendukung operasional pendaftaran poliklinik. Kesalahan dalam layanan informasi seringkali terjadi karena kurangnya komunikasi yang efektif antara staf informasi dan pasien. Staf harus cepat, antusias, sopan, teratur, dan bertanggung jawab agar proses pelayanan pasien diterima dengan baik. Dalam layanan informasi, 70% hingga 80% kesalahan (kesalahan yang disebabkan oleh komunikasi dan pemahaman bersama yang buruk dalam tim) dapat dihindari dengan memperkuat kerja sama (Yana, 2023).

Alvarado didalam Hidajah (2018), mengungkapkan bahwa pasien dapat terkena dampak serius oleh informasi yang salah, dan bahwa komunikasi yang buruk menjadi penyebab hampir 70% kejadian sentin (kejadian yang menyebabkan cedera serius atau kematian di rumah sakit).(Yana, 2023)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan dan observasi oleh peneliti di bagian pendaftaran pasien Rumah Sakit Madina Bukittinggi, ditemukan bahwa komunikasi yang efektif belum sepenuhnya diterapkan oleh petugas pendaftaran. Petugas sering lupa menyampaikan informasi penting seperti pergantian jadwal dokter kepada pasien, yang mengakibatkan pasien menunggu lama namun tidak jadi berobat. Selain itu, penggunaan bahasa yang kurang jelas membuat informasi sulit dipahami pasien, menunjukkan rendahnya tingkat

pemahaman antara komunikator dan komunikan. Suasana komunikasi pun cenderung kaku dan tidak menyenangkan, sehingga interaksi antara petugas dan pasien kurang hangat. Hal ini berdampak pada kurangnya pengaruh komunikasi terhadap perubahan sikap pasien, seperti masih bingungnya mereka terhadap alur pendaftaran meskipun sudah diberi informasi. Minimnya hubungan interpersonal yang terjalin juga menunjukkan bahwa komunikasi belum mampu menciptakan kedekatan atau rasa percaya antara petugas dan pasien. Akibatnya, sebagian pasien tidak melakukan tindakan yang sesuai setelah mendapatkan informasi, seperti salah menuju ruang pelayanan atau tidak membawa dokumen yang dibutuhkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “Gambaran Komunikasi Petugas Pendaftaran Dalam Pemberian Pelayanan Pada Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025.

TINJAUAN TEORI

1. Pengertian Komunikasi Efektif

Keberhasilan komunikasi bergantung pada pemahaman dan penelitian terhadap elemen-elemen yang membentuk proses komunikasi. Elemen-elemen ini meliputi sumber (resource), pesan, saluran (channel/ media) dan penerima (receiver/audience) (Rokhmah & Anggorowati, 2017).

Komunikasi dapat efektif jika pengirim menerima pesan dan memahaminya sebagaimana mestinya, penerima menindaklanjutinya dengan tindakan, dan tidak ada hambatan (Nanda & Kartika, 2017). Komunikasi efektif terjadi ketika pendengar (penerima pesan) secara akurat memahami dan menafsirkan ide-ide yang disampaikan pembicara (pengirim pesan), persis seperti yang dimaksudkan pembicara. Untuk memastikan komunikasi yang efektif,

beberapa faktor harus dipertimbangkan (Rokhmah & Anggorowati, 2017).

Komunikasi yang efektif diharapkan dapat mengatasi hambatan yang diciptakan oleh semua pihak: pasien, dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. Dokter dapat lebih memahami kondisi pasien dan keluarga mereka, dan pasien dapat sepenuhnya mempercayai mereka. Ini berdampak signifikan pada proses pemulihan pasien (Syamsudin et al., 2019).

Komunikasi ini bertujuan untuk menentukan efektivitas komunikasi yang efektif dalam praktik kolaborasi interdisipliner untuk meningkatkan kualitas layanan (Rokhmah & Anggorowati, 2017).

2. Indikator efektivitas komunikasi

Menurut Rizki, indikator komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut: Sumber komunikasi adalah dasar yang digunakan untuk menyampaikan pesan dan memperkuat efek yang diinginkan. Sebagai elemen komunikasi, fonem dapat mengambil berbagai bentuk. Sumbernya bisa berupa orang, lembaga, buku, dokumen, dan sebagainya (Chandra et al., 2023)

a. Pemahaman

Kemampuan untuk pemahaman pesan yang tepat yang sesuai dengan maksud komunikator. Akibatnya, baik komunikator maupun penerima

b. Kesenangan

Jika proses komunikasi berhasil menyampaikan informasi, interaksi akan menjadi lebih santai dan menyenangkan dibandingkan dengan situasi yang tegang.

c. Pengaruh pada sikap

Apabila seseorang mengubah tingkah lakunya saat berkomunikasi dengan orang lain, komunikasinya efektif; sebaliknya, jika seseorang

tidak mengubah sikapnya, komunikasinya tidak efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa secara tidak sengaja, tingkat hubungan interpersonal meningkat selama proses komunikasi yang efektif. Hubungan yang baik biasanya terjadi jika dua orang memiliki persepsi dan karakter yang sama.

e. Tindakan

Kedua belah pihak akan bertindak berdasarkan komunikasi, dan komunikasi akan berhasil(Nuzulia, 2020).

METODE KUANTITATIF DENGAN PEDEKATAN DISKRIPITIF

Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan gambaran komunikasi efektif dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada tahun 2025. Metode deskriptif digunakan untuk secara sistematis dan akurat menggambarkan karakteristik populasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2025 di pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Umum Madina di Bukittinggi.

Seluruh pasien selama periode pengumpulan data digunakan sebagai populasi fokus penelitian ini. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung besar sampel, yang menghasilkan 40 orang yang menjawab. Dianalisis dengan metode univariat.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Jenis kelamin	F	%
Laki-laki	20	50
Perempuan	20	50
Total	40	100
Umur	F	%
20-40	9	22,5
41-60	14	35,0
>60	17	42,5
Total	40	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Sulistyarini et al., 2024). Petugas pendaftaran pasien di RS Baptis Kediri melakukan komunikasi efektif, dengan kontribusi lebih dari 50%, atau 210% dari hasil survei (217%), dan cukup dari jumlah responden (30%).

Menurut penelitian (Budiarti et al., 2022), Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (60%) cukup puas dengan komunikasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan.

Hal ini disebabkan fakta bahwa petugas memberikan informasi yang ringkas dan mudah dipahami oleh pasien dan keluarga mereka, seperti yang ditunjukkan oleh reaksi orang yang diajak bicara saat mendaftarkan pasien, penyebaran informasi, dan komunikasi dua arah antara mereka dan pasien yang datang berobat dan mendaftar.

Menurut asumsi peneliti, tingkat pemahaman yang tinggi yang ditunjukkan oleh mayoritas responden menunjukkan bahwa elemen komunikasi petugas pendaftaran mulai dipahami sebagai komponen penting dari kualitas pelayanan.

Komunikasi yang efektif di meja pendaftaran, termasuk dalam hal memberikan informasi, menjawab pertanyaan pasien, dan menunjukkan sikap ramah serta empatik, berperan besar dalam membentuk kesan awal terhadap pelayanan rumah sakit atau

puskesmas secara keseluruhan. Oleh karena itu, responden yang memiliki pemahaman tinggi cenderung menyadari bahwa kualitas komunikasi akan berdampak langsung pada kenyamanan, kejelasan informasi, dan kepuasan mereka selama proses pelayanan.

Masih ada responden dengan pemahaman rendah hal ini disebabkan bahwa belum semua individu memahami peran komunikasi sebagai elemen penting dalam pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terjadi karena sejumlah faktor, seperti kurangnya pendidikan publik tentang hak-hak pasien, terbatasnya pengalaman berinteraksi dengan petugas yang berkomunikasi secara efektif, atau standar komunikasi yang tidak konsisten yang diterapkan oleh petugas pendaftaran di lapangan. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan juga dapat memengaruhi cara responden menilai komunikasi yang mereka terima.

2. Kesenangan komunikasi petugas pendaftaran Dalam pemberian pelayanan pada pasien.

Hasilnya menunjukkan bahwa dari empat puluh responden, lima belas (37,5%) mengatakan bahwa kesenangan komunikasi petugas pendaftaran saat memberikan layanan pada pasien kurang, dan dua puluh lima (setengah persen) mengatakan bahwa kesenangan komunikasi petugas pendaftaran saat memberikan layanan pada pasien baik.

Teori yang dikemukakan Chandra pada tahun 2023 bahwa ketika proses komunikasi berhasil menyampaikan informasi, interaksi akan menjadi lebih santai dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

menyenangkan dibandingkan dengan situasi yang tegang. Hasil penelitian ini mendukung teori ini (Chandra et al., 2023).

Penelitian Fanny 2022 tentang Hubungan Tabel 5 antara Petugas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa 42 responden (43,3%) puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dan 46 responden (47,4%) cukup puas. Secara keseluruhan, pelayanan di tempat pendaftaran dinilai cukup baik.

Penelitian angelia, 2023 tentang Menurut penelitian ini, gambaran komunikasi antara petugas pendaftaran dan pasien tentang kepuasan pelayanan di Puskesmas Kota Matsum menunjukkan bahwa petugas pendaftaran melakukan komunikasi dengan pasien sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP), dan pasien merasa diperhatikan saat menerima pertanyaan dari petugas pendaftaran. Studi ini menunjukkan bahwa untuk menjadi lebih efektif dan mempertahankan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Matsum, komunikasi antar petugas pendaftaran harus ditingkatkan.

Menurut asumsi peneliti bahwa komunikasi yang menyenangkan yang ditandai dengan sikap bersahabat, perhatian, dan sopan santun telah mulai menjadi bagian dari budaya pelayanan di unit pendaftaran. Hal ini penting mengingat kesan pertama pasien terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh bagaimana interaksi awal dilakukan, khususnya oleh petugas di meja pendaftaran. Kesenangan dalam komunikasi ini tidak hanya berdampak pada kepuasan

emosional pasien, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis dan terbuka.

3. Sikap komunikasi petugas pendaftaran Dalam pemberian pelayanan pada pasien

Terdapat 13 responden (32,5%) dan 27 responden (67,5%) yang memiliki pengaruh sikap positif, menurut hasil penelitian dari 40 responden. Teori yang dikemukakan Chandra pada tahun 2023 menyatakan bahwa jika seseorang berkomunikasi dengan orang lain dan mengubah perilakunya, komunikasi itu efektif, tetapi jika sikap seseorang tidak berubah, komunikasi itu tidak efektif. Hasil penelitian ini didukung oleh teori tersebut (Chandra et al., 2023).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (syamsudin, 2019) tentang Dalam mendeskripsikan Hasil penelitian didasarkan pada perbandingan harapan dan pengalaman, yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada dimensi sikap sebesar 57,8%. Sejalan dengan penelitian (Rahmatika, 2023) tentang Perilaku Pelayanan Petugas Pendaftaran dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap: Lebih dari setengah dari 70 orang yang berpartisipasi dalam penelitian, yaitu 37 orang, atau 52,9 persen, menyatakan bahwa perilaku petugas pendaftaran berada dalam kategori baik atau kurang baik. Menurut asumsi peneliti, ada korelasi antara sikap dan komunikasi petugas pendaftaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Sikap positif dan komunikasi yang efektif dari petugas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pengalaman positif secara keseluruhan,

sementara sikap negatif dan komunikasi yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan masalah lainnya

4. Hubungan yang makin baik komunikasi petugas pendaftaran Dalam pemberian pelayanan pada pasien

Hasilnya menunjukkan bahwa dari 40 responden, 17 (42,5%) menunjukkan hubungan yang lebih baik antara petugas pendaftaran dan memberikan layanan pada pasien yang kurang dan 23 (57,5%) menunjukkan hubungan yang lebih baik antara petugas pendaftaran dan memberikan layanan pada pasien yang baik.

Chandra, 2023, mengemukakan teori bahwa komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan jumlah hubungan interpersonal. Teori ini mendukung hasil penelitian ini. Hubungan baik sering terjadi jika dua orang memiliki persepsi dan karakter yang sama (Nuzulia, 2020).

Hasil penelitian ini didukung oleh Penelitian Fanny, 2022 tentang Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X menyatakan kepuasan pelayanan menunjukkan sebanyak 42 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran, dan sebanyak 46 responden (47,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran.

Penelitian Anisa, 2022 tentang seperti yang ditunjukkan oleh hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aikmel dan tingkat layanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, ada korelasi yang signifikan antara keduanya. Persentase pasien yang merasa puas lebih tinggi, yaitu 43% (50,6%), dibandingkan dengan persentase pasien yang sangat puas, yaitu 37%

(43,5%), dan persentase pasien yang kurang puas, yaitu 5%.

Menurut asumsi peneliti komunikasi yang semakin baik antara petugas pendaftaran dan pasien memberikan dampak positif terhadap pengalaman pelayanan kesehatan secara umum. Komunikasi yang dimaksud mencakup kemampuan petugas dalam menjalin hubungan yang bersifat terbuka, ramah, dan profesional dengan pasien dimulai sejak tahap awal registrasi atau interaksi pertama di meja pendaftaran. Ketika komunikasi dilakukan dengan sikap yang kooperatif dan hangat, maka hubungan antara petugas dan pasien akan terbentuk secara positif, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Semakin baik kualitas komunikasi yang dibangun oleh petugas pendaftaran, maka semakin baik pula hubungan antara petugas dan pasien, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi petugas menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan, guna memastikan bahwa seluruh pasien mendapatkan pelayanan yang komunikatif, bersahabat, dan profesional.

5. Tindakan komunikasi petugas pendaftaran Dalam pemberian pelayanan pada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, sepuluh (10,0 %) memiliki tindakan negatif dan tiga puluh (75%) memiliki tindakan positif. Teori yang diusulkan oleh Nuzulia, 2020 Tindakan komunikasi petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pada pasien sangat penting karena petugas ini adalah kontak

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

pertama pasien dengan fasilitas kesehatan. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien, memudahkan proses pendaftaran, dan mengurangi miskomunikasi. Setelah komunikasi, kedua belah pihak harus melakukan tindakan, sehingga komunikasi akan berhasil (Nuzulia, 2020).

Hasil penelitian ini didukung oleh Penelitian Tri (2024) menyatakan bahwa implementasi Komunikasi efektif dalam layanan pendaftaran lebih dari 50% baik, yaitu 21 responden (70%) dan cukup untuk 9 responden (30%). Kesimpulan temuan penelitian Pelaksanaan komunikasi efektif dalam layanan pendaftaran di TPRJ di Rumah Sakit Baptis lebih dari 50% baik, tetapi masih cukup. Alasan penyampaian informasi yang tidak jelas oleh petugas saat pendaftaran mungkin karena ada banyak pasien di ruang pendaftaran yang berdiri dalam antrean dan mengobrol di antara mereka sendiri, sehingga pasien atau keluarga yang menerima informasi tidak dapat mendengar dengan jelas, dan ini dapat memengaruhi pelaksanaan komunikasi yang efektif oleh petugas pendaftaran.

Komunikasi interpersonal di Pusat Kesehatan Kota Matsum sangat intim, menurut penelitian Putriana (2023) tetapi terbatas pada meja pendaftaran. Sejauh pendaftaran berempati dan memberikan informasi positif untuk memahami kondisi pasien, setiap pertanyaan yang diajukan kepada pasien saling memengaruhi. Ini konsisten dengan teori karakteristik komunikasi interpersonal dari komunikasi yang terjadi antara pendaftaran dan pasien.

Menurut asumsi peneliti tindakan komunikasi petugas pendaftaran memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal

pasien terhadap kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Ketika tindakan komunikasi dilakukan dengan jelas, sopan, dan responsif, maka pasien akan merasa dihargai, dipahami, dan lebih percaya terhadap proses pelayanan yang dijalani.

Sebaliknya, apabila tindakan komunikasi dilakukan secara terburu-buru, tidak informatif, atau tanpa memperhatikan kondisi emosional pasien, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kebingungan, bahkan menurunkan kepuasan pasien terhadap layanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas tindakan komunikasi sangat menentukan kualitas hubungan antara petugas dan pasien.

SIMPULAN

1. Dari 40 responden terdapat 22 responden (55,0%) memiliki pemahaman tinggi dan 18 responden (45,0%) memiliki pemahaman rendah.
2. Dari 40 responden, 15 (37,5%) memiliki keyakinan kurang dan 25 (62,5%) memiliki keyakinan baik.
3. Dari 40 responden, 13 (32,5%) memiliki dampak sikap negatif dan 27 (67,5%) memiliki dampak sikap positif.
4. Dari 40 responden, 17 responden (42,5%) memiliki hubungan kurang dan 23 (57,5%) memiliki hubungan baik.
5. Dari 40 responden, 10 (25,0%) memiliki tindakan negatif terhadap orang lain yang menjawab pertanyaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajat, R. (2018). Pendekatan pendidikan Kuantitatif. Deepublish.
- Attamimi, H. R., Lestari, Y., & Rinenggantyas, N. M. (2024).



S. prajapati
Kajal
Kumar
Un
Su

Jul
1(

S. G. (2023). Gambaran Prinsip-prinsip Komunikasi Efektif Karyawan di Tempat Pasien Rawat jalan RSUD Dr. Adnaan WD Paya Kumbuh. In Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumbar.

Zalius, M. F., Reflita, Bahar, I., Efitra, & Suhaimi. (2023). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE LANTAI 3 RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI. *Jurnal Keperawatan Sehat Mandiri*, 1(1), 51–62.

Hak Cipta Dindingi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



The Journal of Health Management, Administration and Public Policies



Muara Bungo, August 27th, 2025

LETTER OF ACCEPTANCE

Subject: Letter of Acceptance for Publication

No: 0025/Health-Maps/VIII/2025

The Editor in Chief of the Journal of Health Management, Administration and Public Health Policies provides information concerning with the following article manuscript :

Name of Author : Sonia Pratiwi, Silvia Adi Putri, Iffa Setiana
Title of paper : An Overview of Effective Communication in Providing Services to Patients at Madina Hospital in Bukittinggi in 2025

The manuscript has been peer-reviewed, and it has been decided that this manuscript is accepted and will be published at the Journal of Health Management, Administration and Public Health Policies in the coming edition.

Muara Bungo, August 27th, 2025
Chief Editor,



Karlinda, S.K.M., M.K.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1371/KET/II.3.AU/F/2025

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Admin Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Kesehatan atas nama Unit Pelaksana Teknis (UPT) Informasi Teknologi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama	: Sonia Pratiwi
NIM	: 22190051
Program	: D-III
Program Studi	: Administrasi Rumah Sakit
Fakultas	: Kesehatan

Judul Tugas Akhir / Skripsi :

Gambaran Komunikasi Efektif dalam Pemberian Pelayanan pada Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap Sub Bab naskah Tugas Akhir / Skripsi yang disusun.

Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai prasyarat mengikuti ujian Seminar Hasil Skripsi / Sidang Tugas Akhir.

Wabillahitaufiqwalhidayah
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,
Dekan,



Yuliza Anggraini, S.ST., M.Kept
NBM. 1340276

Bukittinggi, 26 Agustus 2025
Kasubag. Admin Akademik dan
Kemahasiswaan,

Suci Rahmadia, S.E
NBM. 1406231

*Hasil tingkat plagiarisme terlampir

fakdes.unsmb.ac.id

+62 813 6564 8789

fakdes.unsmb@gmail.com

+62 813 6564 8789



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Sonia Pratiwi
NIM : 22190051
Pembimbing I : Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
Pembimbing II : Iffa Setiana, S.KM., M.KM
Judul : Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dalam
Pemberian Pelayanan pada Pasien di Rumah Sakit Madina
Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	24/04 2025	Bimbingan bab 4 dan bab 5	
2.	9/08 2025	Revisi bab 4 dan bab 5.	
3.	15/08 2025	Bimbingan jurnal bagian pembahasan.	
4.	15/08 2025	Bimbingan revisi jurnal	
5.	23/08 2025	Bimbingan jurnal mengenai templet LSA ACC Pembimbing I	
6.			
7.			
8.			
9.	27/08 2025	ACC kompre.	
10.			
11.			
12.			



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Sonia Pratiwi
NIM : 22190051
Pembimbing I : Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
Pembimbing II : Iffa Setiana, S.KM., M.KM
Judul : Gambaran Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dalam
Pemberian Pelayanan pada Pasien di Rumah Sakit Madina
Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	11/08 2025	Bimbingan bab 4 dan bab 5	
2.	14/08 2025	Bimbingan jurnal	
3.	21/08 2025	Bimbingan revisi jurnal	
4.	22/08 2025	Bimbingan jurnal	
5.			
6.			
7.			
8.	27/08 2025	ACC Pembimbing 2	
9.			
10.			
11.			
12.			

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

**KUISIONER PENELITIAN
GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM
PEMBERIAN PELAYANAN PADA PASIEN DI RUMAH SAKIT MADINA
BUKITTINGGI TAHUN 2025**

Dengan Hormat,

Saya Sonia Pratiwi selaku mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat, sedang melakukan penelitian tentang Komunikasi Efektif dalam Pemberian Pelayanan pada Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025 , untuk keperluan Karyatulis Ilmiyah. Untuk itu saya membutuhkan kesediaan saudara(i) untuk mengisi kuesioner dibawah ini.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Pentunjuk : Isilah Identitas Anda dengan Benar Nama :

Jenis kelamin : Pria ☐ wanita ☐

Umur : Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Daftar pernyataan dibawah ini hanya semata mata untuk data penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
2. Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara(i).
3. Berikan tanda centang (√) pada pernyataan dibawah ini yang menurut pendapat bapak/ibu/saudara(i) paling sesuai.
4. Satu pernyataan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan jawaban.
5. Keterangan alternatif jawaban dan skor:
Sangat tidak setuju (STS) : 1
Tidak setuju (TS) : 2
Cukup/Netral (C) : 3
Setuju (S) : 4
Sangat setuju (SS) : 5

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
KOMUNIKASI (X1)						
Indikator Pemahaman						
1	Saya mampu memahami apa yang di beritahu oleh petugas kepada saya					
2	Saya mampu meahami secara cermat apa yang dimaksud petugas yang berkomunikasi kepada saya					
3	Saya mengerti dan mampu mengambil tindakan apa yang dimaksud petugas kepada saya					
4	Petugas menjelaskan dengan Bahasa yang mudah dimengerti					
5	Saya memahami komunikasi mencakup mendengarkan aktif, penggunaan bahasa sederhana, dan sikap empatik.					
Indikator Kesenangan						
1	Saya mampu menyampaikan informasi yang dapat menyenangkan kedua belah pihak (antara saya dengan orang lain).					
2	Saya mampu berinteraksi dengan baik serta menyenangkan					
3	Menurut saya, komunikasi yang dilakukan dalam pemberian informasi , dapat memupuk hubungan yang baik					
4	Saya merasa puas dengan cara tenaga kesehatan berkomunikasi selama perawatan					
5	Tenaga kesehatan menyambut saya dengan ramah saat pertama kali bertemu					
Indikator pengaruh pada sikap						
1	Pengaruh pada sikap komunikasi orang lain, dapat memberikan dampak yang positif terhadap saya					
2	Saya mampu menyikapi makna komunikasi yang disampaikan petugas					

3	Menurut saya komunikasi yang dilakukan petugas, dapat mempengaruhi sikap positif terhadap pasien					
4	Tenaga kesehatan menunjukkan sikap ramah dan sopan selama berkomunikasi dengan saya.					
5	Tenaga kesehatan bersikap sabar dan tidak terburu-buru saat mendengarkan keluhan saya.					
Indicator hubungan yang makin baik						
1	Menurut saya komunikasi dalam pelayanan mampu meningkatkan kadar hubungan baik interpersonal					
2	Saya mampu membina hubungan baik dengan pasien dirumah sakit					
3	Terdapat hubungan baik antara pasien dengan petugas					
4	Saya merasa didengarkan ketika menyampaikan keluhan atau pertanyaan					
5	Tenaga kesehatan memberikan kesempatan kepada saya untuk bertanya atau menyampaikan pendapat					
Indicator Tindakan						
1	Tindakan yang petugas lakukan sudah sesuai dengan apa yang dimaksud dengan komunikasi					
2	Adanya tindakan nyata dari petugas dalam menanggapi pendapat atau kritik dari pasien					
3	Tindakan pasien , sudah sesuai dengan apa yang saya maksud dan saya komunikasikan					
4	Tenaga kesehatan menjelaskan prosedur atau pengobatan dengan jelas sebelum dilakukan					
5	Tenaga kesehatan memberikan informasi secara lengkap dan tidak terburu-buru.					

LAMPIRAN 5
IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : /II.3.AU/F/2025
Lampiran : 1 (satu) rangkap
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bukittinggi, 24 Zulkaidah 1446 H H
22 Mei 2025 M

Kepada Yth.

Direktur Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Kota Bukittinggi
di

Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam diatas kami doakan semoga kita semua dalam keadaan sehat dan sukses menjalankan aktivitas sehari - hari, Aamiin.

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa semester 6 (Enam) pada Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2024/2025, maka bersama surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin melakukan penelitian kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Sonia Pratiwi
NIM : 22190051
Judul Penelitian : Gambara Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Pada Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan,

Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb
NBM. 1340276



fakes.umsb.ac.id



+62 813 6584 8789



fakesmipa.umsb@gmail.com



+62 813 6584 8789

LAMPIRAN 6

BALASAN SURAT IZIN PENELITIAN



Bukittinggi, 2 Juli 2025

Nomor : 544/A/RSMD/VII/2025
Lamp. : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth. : Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan nomor surat 795/II.3.AU/F/2025 tanggal 22 Mei 2025, tentang Permohonan Izin Penelitian, Maka dengan ini kami menyetujui dan mengizinkan Penelitian mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Rumah Sakit dengan judul "Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Pemberian Pelayanan Pada Pasien di Rumah sakit Madina Bukittinggi Tahun 2025" sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NIM
1	Sonia Pratiwi	22190051

Demikianlah surat ini kami sampaikan, perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
RS. MADINA



dr. H. Azwir Dahlan, SP.PD, M. Kes
Direktur

Tembusan Disampaikan Kepada Yth. :

1. Mahasiswa yang bersangkutan (Sonia Pratiwi)
2. Unit – unit terkait RS. MADINA
3. Arsip