

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien

Interpersonal Communication Of Outpatient Registration Officers And Patient Satisfaction

Jev Boris¹, Hotmarina Lumban Gaol¹, Robin Bastian Waruwu^{1*}

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

*Email: robinbastian33@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan setelah membandingkan harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien tersebut adalah komunikasi interpersonal petugas pendaftaran. Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, masih ditemukan pasien yang tidak puas dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat dikarenakan masih ada petugas pendaftaran yang komunikasi interpersonalnya kurang baik. **Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. **Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian 96 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data dengan menggunakan uji *Chi-square*. **Hasil:** Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan kategori baik 78 responden (81,3%) dan kepuasan pasien kategori puas 80 responden (83,3%). Hasil uji *Chi-square* diperoleh *p-value* 0,002 ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Semakin baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan maka kepuasan pasien semakin puas.

Kata kunci: komunikasi interpersonal; kepuasan pasien

Abstract

Background: Patient satisfaction is the level of patient's feelings towards the quality of outpatient registration staff service after comparing expectations and the reality of the service received. Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of health services in hospitals. One of the factors that influence patient satisfaction is the interpersonal communication of the registration staff. At Santa Elisabeth Hospital Medan, there are still patients who are dissatisfied with the service of the outpatient registration staff because there are still registration staff whose interpersonal communication is not good. **Purpose:** To determine the relationship between interpersonal communication of outpatient registration staff and patient satisfaction. **Methods:** This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. The sample of the study was 96 respondents with accidental sampling technique. The instrument used was a questionnaire. Data analysis used the *Chi-square* test. **Results:** Interpersonal communication of outpatient registration staff is in the good category for 78 respondents (81.3%) and patient satisfaction is in the satisfied category for 80 respondents (83.3%). The results of the *Chi-square* test obtained a *p-value* of 0,002 ($p < 0,05$). **Conclusion:** The better the interpersonal communication of outpatient registration staff, the more satisfied the patient.

Keywords: interpersonal communication; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu dengan lengkap, diantaranya pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat (Permenkes, 2020). Berdasarkan Permenkes no.30 tahun 2022, semua individu memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang aman dan berkualitas tinggi berdasarkan standar pelayanan kesehatan. Dalam mencapai pelayanan medis yang aman serta berkualitas tinggi, sebagai bagian dari layanan kesehatan, masing-masing fasilitas layanan kesehatan seperti tempat praktek dokter, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium medis serta layanan transfusi darah berkewajiban untuk mencapai indikator nasional mutu pelayanan kesehatan.

Indikator nasional mutu pelayanan kesehatan adalah suatu alat ukur yang memberikan nilai dan melakukan evaluasi terhadap tempat praktek dokter, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium medis serta layanan transfusi darah untuk menjaga dan mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan. Satu diantara indikator mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yakni kepuasan pasien (Permenkes, 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu pandangan dan evaluasi dari pasien mengenai mutu pelayanan yang diterima dari fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2022). Kepuasan pasien merupakan pokok *marketing* yang mengarah pada pasien. Pelayanan kesehatan yang memuaskan dan bermutu akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan sangat terkait dengan “*word of mouth* atau dari mulut ke mulut”. Dengan adanya layanan yang berkualitas juga bisa menghasilkan adanya pasien yang baru. Dampak berikutnya berkelanjutan dalam tahap peningkatan dan pembentukan reputasi rumah sakit (Syamsudin et al., 2019).

Suatu penelitian yang dilakukan di Kathmandu, negara Nepal diketahui persentase kepuasan pasien sebesar 74,78%. Kepuasan tertinggi skor ditemukan sehubungan dengan komunikasi dan sikap interpersonal petugas kesehatan dan terendah pada aksesibilitas dan kenyamanan. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan hasil interaksi antara pasien dan petugas yang memberikan layanan kesehatan dengan baik (Poudel et al., 2020).

Menurut hasil penelitian (Cahyani et al., 2023) di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta diketahui bahwa terdapat 41 responden (48%) merasa tidak puas pada layanan petugas pendaftaran rawat jalan serta 44 responden (52%) menyatakan puas. Hal ini disebabkan karena petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menyampaikan informasi dengan jelas, melayani dengan baik dan tepat, petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapi, adanya ruang tunggu yang bersih, petugas pendaftaran mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik kepada pasien dan petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Suhenda, 2021) di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya, didapatkan data dari 100 pasien, ada 34 pasien (34%) yang tidak puas serta 66 pasien (66%) puas dengan layanan kesehatan yang dilihat dari dimensi mutu pelayanan ditempat pendaftaran rawat jalan. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas, hal ini terjadi karena petugas selalu memberi senyum dan salam saat menerima pasien, berkomunikasi interpersonal yang baik dengan menggunakan tutur kata yang sopan, keterampilan petugas pendaftaran melakukan registrasi dengan tepat dan cepat, penampilan petugas pendaftaran, ruang tunggu yang cukup memadai, kebersihan tempat pendaftaran serta terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran.

Hasil penelitian (Araujo, 2022) di Rumah Sakit *Regional Eduardo Ximenes Baucau*, diketahui bahwa terdapat 51,3% pasien tidak puas dengan layanan petugas

registrasi rawat jalan, 9,2% pasien yang merasa memuaskan dan 39,5% yang merasa sangat memuaskan. Persentase kepuasan pasien tertinggi terdapat pada kategori tidak puas. Hal ini terjadi karena ketidakramahan petugas yakni petugas berkomunikasi interpersonal dengan kurang baik, mendaftarkan pasien dengan tidak menurut nomor antrian serta lamanya rekam medis disediakan petugas. Faktor yang dapat memberi pengaruh pada kepuasan pasien terdiri dari tiga faktor, yakni komunikasi interpersonal, kemampuan/kompetensi serta mutu pelayanan (Eliza et al., 2022).

Komunikasi merupakan kemampuan dasar yang harus dipunyai oleh petugas pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan jumlah pasien. Kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelayanan adalah awal dari aktivitas dalam kualitas pelayanan kesehatan (Syamsudin, 2019). Komunikasi interpersonal adalah interaksi antara dua individu atau lebih dengan berhadapan dimana komunikator bisa mengirim pesan dengan langsung dan komunikan bisa menerima serta memberi respon dengan langsung (Tamara et al., 2022). Salah satu faktor penunjang tercapainya komunikasi aktif dalam proses layanan kesehatan adalah kemampuan berkomunikasi interpersonal (Putriana & Mendrofa, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian (Tirta et al., 2022) menunjukkan bahwa pasien yang memberikan penilaian baik terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan sebesar 74,4% pasien. Sementara itu, 35,6% responden yang memberikan penilaian cukup dan tidak ada satu pun responden yang memberikan penilaian kurang (0%). Hal ini menunjukkan bahwa setiap keluhan dan pertanyaan dari pasien mampu didengarkan dengan baik oleh petugas pendaftaran, memberikan pelayanan yang baik kepada pasien serta berupaya menyesuaikan bahasa dan pesan kepada pasien, informasi yang disampaikan jelas dan lengkap, menyapa pasien yang datang berobat serta menunjukkan sikap ramah selama proses pendaftaran. Semua hal ini sejalan dengan motto rumah sakit yakni perhatian kepada pasien dan keluarganya serta kolaborasi demi kesejahteraan bersama.

Hasil penelitian (Tama, 2023) menunjukkan bahwa gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang termasuk dalam kategori komunikasi interpersonal kurang baik berjumlah 36 (51,4%), petugas yang dikategorikan komunikasi interpersonal baik berjumlah 34 (48,6%). Komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan kesehatan memerlukan pemahaman, keahlian dan solidaritas. Memahami apa yang perlu dibicarakan, bagaimana mengucapkannya dan memiliki keyakinan serta kemahiran untuk memverifikasi bahwa pesan telah diterima baik oleh pasien. Untuk itu, sebaiknya petugas lebih bersikap terbuka (berkomunikasi interpersonal yang baik) dengan menjelaskan proses pendaftaran terhadap pasien dan memiliki perhatian kepada pasien. Petugas kedepannya juga lebih bersikap akrab kepada pasien agar pasien merasa nyaman.

Kemampuan untuk berkomunikasi interpersonal dan tingkat kepuasan pasien memberi dampak pada pencapaian mutu pelayanan kesehatan. Jika komunikasi interpersonal semakin meningkat, maka kepuasan pasien yang diterima juga meningkat.

Menurut penelitian (Iskandar & Halim, 2020), ditemukan adanya korelasi komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar. Penjelasan ini ditunjukkan melalui analisis statistik dengan tes kai kuadrat didapat nilai $p\text{-value}$ $0,020 < 0,05$. Jadi, H_a diterima. Temuan tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif antar kedua variabel. Hal ini bisa diartikan bahwa situasi yang timbul pada penerapan komunikasi interpersonal yakni terciptanya rasa nyaman bagi

pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada 10 pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, terdapat persentase sebesar 60% responden yang tidak puas terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dan 40% merasa puas. Hal itu disebabkan karena masih ada petugas pendaftaran rawat jalan yang belum berkomunikasi interpersonal yang baik dengan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei 2025 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Total populasi adalah 19.691 pasien rawat jalan. Sampel penelitian 96 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah setiap pasien rawat jalan yang bersedia untuk menjadi responden, sedangkan pasien yang tidak bersedia sebagai kriteria eksklusi. Penelitian ini telah lulus etik dengan kode etik No. 024/KEPK-SE/PE-DT/IV/2025 dari komisi penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. Variabel independen yaitu komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data dengan menggunakan uji *Chi-square*.

HASIL

Berdasarkan data pada tabel 1 diperoleh data bahwa dari total 96 responden, sebagian besar merupakan perempuan sebanyak 54 responden (56,3%), mayoritas berada pada rentang usia 56–65 tahun (lansia akhir) sebanyak 24 responden (25,0%) dan kelompok usia paling sedikit adalah usia 12–16 tahun (remaja awal) sebanyak 2 responden (2,1%). Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA sebanyak 40 responden (41,7%). Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 31 responden (32,3%).

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil penelitian bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan berada pada kategori baik sebanyak 78 responden (81,2%) dan kurang sebanyak 18 responden (18,8%) dan sebagian besar pasien puas (83,3%). Sedangkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dalam kategori baik dan puas sebanyak 70 responden (89,7%), baik namun tidak puas 8 responden (10,3%), kurang namun puas sebanyak 10 responden (55,6%) serta kurang dan tidak puas sebanyak 8 responden (44,4%). Berdasarkan hasil uji *Chi-square*, didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	43,8
Perempuan	54	56,2
Usia		
12 – 16 (Remaja awal)	2	2,1
17 – 25 (Remaja akhir)	13	13,5
26 – 35 (Dewasa awal)	10	10,4
36 – 45 (Dewasa akhir)	16	16,7
46 – 55 (Lansia awal)	19	19,8
56 – 65 (Lansia Akhir)	24	25,0
66 ke atas (Manusia lanjut usia)	12	12,5
Pendidikan Terakhir		
SD	6	6,3
SMP	3	3,1
SMA	40	41,7
D3	11	11,5
S1	34	35,4
S2	2	2,0
Pekerjaan		
Wiraswasta	31	32,3
PNS	16	16,7
Ibu Rumah Tangga	18	18,8
Petani	6	6,3
Pelajar/Mahasiswa	8	8,3
Guru	6	6,3
Perawat	2	2,1
BUMN	4	4,2
Apoteker	1	1,0
PLN	1	1,0
Pendeta Pentakosta	1	1,0
Administrasi Keuangan	1	1,0
Biarawati	1	1,0
Total	96	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien

Variabel	N	%
Komunikasi Interpersonal		
Baik	78	81,2
Kurang	18	18,8
Kepuasan Pasien		
Puas	80	83,3
Tidak Puas	16	16,7
Total	96	100

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	70	89,7	8	10,3	78	100	0,002
Kurang	10	55,6	8	44,4	18	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dalam kategori baik dan puas sebanyak 70 responden (89,7%), baik namun tidak puas 8 responden (10,3%), kurang namun puas sebanyak 10 responden (55,6%) serta kurang dan tidak puas sebanyak 8 responden (44,4%) dan hasil uji *Chi-square*, didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$), artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan pada kategori baik yakni sebanyak 78 responden (81,2%) dan kurang sebanyak 18 responden (18,8%). Sebagian besar pasien menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan baik. Petugas pendaftaran rawat jalan menunjukkan komunikasi yang mudah dimengerti, bersikap sopan, dan menghargai setiap pasien, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses interaksi. Selain itu, kemampuan petugas dalam mendengarkan dengan baik serta memberikan penjelasan yang jelas, memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau kebutuhan pasien, serta bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan oleh petugas kepada pasien juga menjadi faktor penting pada komunikasi interpersonal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tirta et al. (2022) menunjukkan bahwa 74,4% pasien menilai baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen. Hasil ini membuktikan bahwa setiap keluhan dan pertanyaan dari pasien mampu didengarkan dengan baik oleh petugas pendaftaran, memberikan pelayanan yang baik kepada pasien serta berupaya menyesuaikan bahasa dan pesan kepada pasien, informasi yang disampaikan jelas dan lengkap, menyapa pasien yang datang berobat serta menunjukkan sikap ramah selama proses pendaftaran. Semua hal ini sejalan dengan motto rumah sakit yakni perhatian kepada pasien dan keluarganya serta kolaborasi demi kesejahteraan bersama.

Hasil penelitian Ryandini et al (2025), menunjukkan bahwa dari 286 (100%) responden, hampir seluruhnya yakni 253 (88,5%) responden menilai baik komunikasi interpersonal yang diterapkan petugas kesehatan. Hasil penelitian yang dikategorikan baik ini terjadi karena keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dari petugas pendaftaran, yang merupakan pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien. Kehadiran komunikasi yang baik sejak awal inilah yang membuat pasien merasa lebih nyaman serta memudahkan mereka dalam menerima informasi yang disampaikan. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Puspita et al. (2023) menunjukkan bahwa penelitian mengenai komunikasi tenaga kesehatan termasuk kategori komunikasi yang sudah baik (93,5%). Beberapa hal yang menyebabkan komunikasi tersebut berada pada

kategori baik, meliputi pengalaman kerja yang dimiliki, perhatian terhadap aspek keselamatan pasien, serta kemampuan menunjukkan empati dalam berinteraksi. Secara umum, tenaga kesehatan telah mampu membangun pola komunikasi yang baik dalam praktik pelayanan, sehingga masuk dalam kategori yang baik. Komunikasi sendiri merupakan elemen kunci dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang optimal.

Kepuasan pasien berada dalam kategori puas sebanyak 80 responden (83,3%) dan tidak puas sebanyak 16 responden (16,7%). Sebagian besar pasien menilai puas karena pasien merasa nyaman dengan pelayanan petugas pendaftaran, kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang baik, jelas, proses pendaftaran yang teratur, cepat dan fasilitas kesehatan yang baik juga. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syamsudin (2019), diketahui bahwa 69,1% responden yang menunjukkan skor sangat puas pada layanan di loket pendaftaran pasien. Dari hasil ini, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden merasakan nyaman terhadap pelayanan petugas di puskesmas tersebut. Pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien berkualitas karena kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan, pemberian layanan, mutu layanan kesehatan dan metode penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa dirasakan melampaui ekspektasi para pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut.

Hasil penelitian Cahyani et al. (2023) di loket pendaftaran rawat jalan pensiunan pelindo Indonesia Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menunjukkan bahwa terdapat 44 responden (52%) menyatakan puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Tingkat kepuasan ini berkaitan erat dengan beberapa faktor, antara lain kejelasan dalam penyampaian informasi, sikap ramah dan ketepatan pelayanan dari petugas, penampilan petugas yang selalu rapi, kondisi ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, serta kesiapan petugas dalam menjawab pertanyaan dan mengatasi keraguan yang disampaikan oleh pasien.

Menurut penelitian Puspita et al. (2023) diketahui bahwa kepuasan pasien tergolong dalam kategori puas (96,1%). Kategori "puas" pada skala kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh sejumlah aspek, termasuk kemampuan dalam berkomunikasi, mutu pelayanan, dan kualitas hubungan antara pasien dan tenaga medis. Karena layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah memenuhi kombinasi elemen-elemen ini, sebagian besar pasien merasa puas. Sejumlah penilaian intervensi medis terhadap masalah pasien digunakan untuk menginterpretasikan kepuasan pasien. Layanan yang sangat baik dari tenaga medis memiliki dampak yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan dan bahkan turut membentuk pandangan masyarakat terhadap institusi layanan kesehatan tersebut.

Penelitian yang dilakukan penelitian oleh Ryandini et al (2025) menunjukkan bahwa dari 286 (100%) responden, mayoritas responden dengan jumlah 200 (69,9%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan dan komunikasi interpersonal petugas kesehatan. Kepuasan ini terjadi karena petugas memberikan pelayanan yang bermutu, komunikasi interpersonal yang dilaksanakan begitu baik sehingga membuat pasien menjadi nyaman dan informasi lebih mudah diterima oleh pasien. Kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner berada pada kategori puas sebanyak 79 orang (84,0%). Hal ini dikarenakan kepuasan pasien rawat jalan merupakan rasa senang pada pelayanan yang diterima, mulai dari pasien datang ke tempat pendaftaran, mendapatkan nomor antrian, hingga proses pendaftaran selesai dan pasien menuju poliklinik. Petugas juga memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya mengenai persyaratan pendaftaran. Kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila tenaga medis rumah sakit

dalam memberikan pelayanan medis sesuai keinginan atau harapan pasien (Ginting et al., 2023).

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Budiarti & Harmanto (2022), di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu yang dimana penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yakni 18 pasien (60%) merasa merasa puas, karena komunikasi dua arah antara pasien dan atau keluarga pasien serta petugas memberikan informasi secara jelas dan singkat. Meskipun demikian, komunikasi tidak selalu berjalan lancar karena kadang terhalang oleh faktor kebisingan.

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* tentang hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 96 responden, diperoleh nilai *p-value* = 0.002 (nilai $p < 0,05$). Ada hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Dimana mayoritas responden yang menilai baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan memiliki tingkat kepuasan pasien yang puas dan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang memiliki tingkat kepuasan pasien yang tidak puas. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan maka semakin tinggi tingkat juga tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Iskandar & Halim (2020) bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar. Penjelasan tersebut dibuktikan dari hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* didapat nilai *p-value* $0,020 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Temuan tersebut mengindikasikan adanya korelasi positif antar kedua variabel. Hal ini bisa diartikan bahwa situasi yang timbul pada penerapan komunikasi interpersonal yakni terciptanya rasa nyaman bagi pasien. Hal ini mengindikasikan adanya korelasi yang sangat kuat antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Penerapan komunikasi interpersonal yang baik dan dijalankan berdasarkan petunjuk pelaksanaan yang ada pada prosedur operasional standar menjadi alasan keberhasilan pencapaian kepuasan pasien. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa apabila tenaga kesehatan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik, maka pasien akan merasa nyaman selama proses pelayanan kesehatan (Ryandini et al, 2025).

Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka kepuasan pasien pun semakin tinggi sehingga mendorong pasien untuk tetap memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut setiap kali berobat. Sebaliknya apabila petugas pendaftaran rawat jalan memiliki komunikasi interpersonal yang rendah maka kepuasan pasien akan cenderung rendah dikarenakan pasien merasa kurang mendapat pelayanan yang baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Semakin baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan maka kepuasan pasien semakin puas.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan melalui pembinaan dan pelatihan komunikasi interpersonal agar semakin mampu berinteraksi dengan pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian berikutnya agar menggunakan variabel independen selain komunikasi interpersonal yang mungkin berdampak pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Araujo, E. B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/Jurmik.V2i2.105>
- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1–5. <https://ojs.stikessaptabakti.ac.id/index.php/jmis/article/view/320>
- Cahyani, S. P., Putra, D. H., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Informasi, D., & Unggul, U. E. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Petugas Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Pensiunan Pelindo Indonesia II Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6587-6595. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/20379>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79. <https://proceedings.ums.ac.id/semnaskep>
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. Available At: <https://doi.org/10.30812/Target.V4i2.2519>
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593–599. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/jpp>
- Iskandar, A. M., & Halim, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. 5(2), 96–102. https://www.academia.edu/90698205/Komunikasi_Interpersonal_Tenaga_Kesehatan_Dengan_Tingkat_Kepuasan_Pasien
- Permenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah.
- Permenkes. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.

- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit.
- Poudel, L., Baskota, S., Mali, P., Pradhananga, P., Malla, N., Rajbhandari, B., & Nepal, S. (2020). Patient Satisfaction In Out-Patient Services At A Tertiary Care Center: A Descriptive Cross-Sectional Study. *Journal Of The Nepal Medical Association*, 58(225), 301–305. <https://doi.org/10.31729/Jnma.4917>
- Puspita, Z. P., Erawan, A. N., & Laelasari. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilamaya Kabupaten Karawang Tahun 2023. *Siakad.Stikesdhh*, 1–5. <https://siakad.stikesdhh.ac.id/repositories/400219/4002190151/ARTIKEL%20PDF.pdf>
- Putriana, A., & Mendrofa, A. M. P. (2023). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Kota Matsum. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4), 265-272. <https://journal.y3a.org/index.php/mukasi/article/view/2110>
- Ryandini, T. P., Nurhadi, M., Widyawati, M., & Lestari, P. A. (2025). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Nursing Information Journal*, 4(2), 164-173. <https://ojsstikesbanyuwangi.com/index.php/NIJ/article/view/949>
- Suhenda, A. (2021). Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 72. <https://doi.org/10.33560/Jmiki.V9i1.304>
- Syamsudin, Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21. <https://doi.org/10.37148/Arteri.V1i1.5>
- Tama, Galuh. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Esnawan Antariksa. <https://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-Undergraduate-20200306014/33259>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/Jkpi.V3i2.1995>
- Tirta, S. D., Wulandari, I., & Ulum, M. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada. *Journal Health Care Media*, 6(1), 51–57. <https://lnk.ink/lpwi9>