

Penerapan Prinsip Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dalam Pelaksanaan Pelayanan Di RSUD Madina Bukittinggi

Hendri Efrileni¹, Silvia Adi Putri², Erpidawati³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

¹hendriefrileni@gmail.com, ²silviaadiputri86@gmail.com, ³erpidawati821@gmail.com

Info Artikel	ABSTRAK
<p>Sejarah artikel : Diterima 14, 10, 2025 Direvisi 24, 10, 2025 Diterima 31, 10, 2025</p> <hr/> <p>Kata kunci: <i>Respect</i> <i>Empathy</i> <i>Audible</i> <i>Clarity</i> <i>Humble</i></p>	<p>Pendahuluan: Komunikasi efektif merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan, khususnya di bagian pendaftaran rumah sakit sebagai titik awal interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Jika komunikasi berjalan efektif, pasien akan merasa nyaman dan hubungan kerja sama dapat terjalin dengan baik. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip komunikasi efektif yaitu <i>respect</i>, <i>emphaty</i>, <i>audible</i>, <i>clarity</i>, dan <i>humble</i> oleh petugas pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi. Metode: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, melalui observasi dan kuisisioner kepada 13 orang responden yang merupakan petugas pendaftaran. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 19 mei 2025. Instrumen yang digunakan peneliti adalah kuisisioner, laptop, dan alat tulis. Data diolah dengan mengikuti tahapan editing, coding, dan tabulasi. Hasil: Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip <i>Respect</i> dinilai kurang baik oleh (69,2%) responden, sementara <i>Empathy</i> dinilai baik oleh 61,5%, <i>Audible</i> dinilai baik oleh 61,5% responden, <i>Clarity</i> dinilai baik oleh 61,5% responden, dan <i>Humble</i> dinilai baik oleh 69,2% responden. Kesimpulan: penerapan prinsip komunikasi efektif oleh petugas pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan masih belum berjalan secara optimal. Meskipun beberapa prinsip seperti <i>emphaty</i>, <i>audible</i>, <i>clarity</i>, dan <i>humble</i> dinilai cukup baik oleh mayoritas responden, namun pada prinsip <i>respect</i> justru menjadi aspek yang harus diperhatikan lagi dalam pelaksanaannya, karrena masih belum diterapkan secara optimal.</p>

1. PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi salah satu aspek penting yang menunjang pelayanan di rumah sakit dalam menjalankan peran serta fungsinya (Fanny, 2022). Dalam pelayanan pendaftaran pasien, komunikasi berfungsi menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan pasien, sehingga petugas dapat memahami kebutuhan maupun keluhan pasien. Jika komunikasi berjalan efektif, pasien akan merasa nyaman dan hubungan kerja sama dapat terjalin dengan baik (Safitri et al., 2024). Efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh banyak faktor, baik yang berasal dari komunikator, komunikan, pesan, maupun lingkungan (Putri, n.d.)

Menurut Wulandari dalam (Palifiana et al., 2020) komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan, ide, atau perasaan dengan cara yang tepat dan dalam interaksi sosial yang baik. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat dipahami serta ditindaklanjuti sesuai dengan maksud komunikator, sehingga terhindar dari kesalahpahaman.

Menurut Suranto dalam (Sani & Rahman, 2022) menjelaskan bahwa komunikasi efektif memiliki lima prinsip yang dirangkum dalam singkatan REACH, yaitu *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble*. Singkatan ini menggambarkan esensi komunikasi, yaitu upaya meraih perhatian, kepedulian, simpati, dan respon positif dari orang lain.

Tempat pendaftaran pasien adalah titik awal kontak langsung antara pasien dan petugas rumah sakit. Sebagai salah satu pintu utama pelayanan, kualitas pelayanan di bagian pendaftaran mencerminkan mutu rumah sakit secara keseluruhan (Putri, 2024). Pelayanan yang baik ditunjang oleh sikap ramah,

sopan, menghormati pasien, kondisi rumah sakit yang nyaman, serta fasilitas yang memadai (Erpidawati & Susanti, 2019).

Berdasarkan penelitian (Shalwa, 2023) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh menunjukkan bahwa sebagian besar aspek *respect* pegawai masih kurang baik (57,5%). Sementara itu, aspek *empathy* dan *audible* dinilai baik oleh 50% responden, *clarity* dan *humble* dinilai baik oleh 70% responden. Secara keseluruhan, prinsip komunikasi efektif dinyatakan kurang baik oleh 67,5% responden.

Berdasarkan penelitian (Safitri et al., 2024) di Rumah Sakit Advent Medan, menemukan adanya ketidakpuasan terhadap komunikasi petugas pendaftaran. Beberapa pasien mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah, berbicara terlalu cepat sehingga sulit dipahami, dan tidak melakukan kontak mata karena sibuk menggunakan ponsel. Namun, terdapat empat pasien yang merasa puas dengan komunikasi yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan melalui pengamatan menggunakan lembar ceklis pada bulan Januari di RSUD Madina Bukittinggi permasalahan pelayanan yang terjadi di RSUD Madina Bukittinggi terdapat kekurangan dalam penerapan prinsip komunikasi efektif. Dari segi *respect* dan *empathy*, petugas terkadang langsung bertanya apa tujuan pasien tanpa basa basi dan tidak mempersilahkan pasien untuk duduk terlebih dahulu serta kurangnya kesempatan pasien untuk bertanya dikarenakan antrian yang panjang membuat petugas menjadi terburu-buru dalam melayani pasien, hal tersebut membuat komunikasi menjadi kurang efektif.

Selanjutnya dari segi *audible* dan *clarity*, terdapat penggunaan bahasa yang kurang efektif dari pasien maupun petugas saat proses pelayanan yang menyebabkan informasi yang diterima satu sama lain menjadi kurang jelas. Selanjutnya dari segi *humble*, fokus petugas yang terlalu banyak ke komputer dan kurangnya perhatian pada pasien, seperti saat berkomunikasi petugas jarang menatap mata langsung dengan pasien. Hal ini mencerminkan sikap yang kurang rendah hati dan kurang memperhatikan kebutuhan pasien secara personal.

Dari penjelasan pada latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip komunikasi efektif petugas pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengeksplorasi serta menggambarkan situasi sosial secara luas dan mendalam, sekaligus melukiskan fakta atau ciri khas suatu populasi atau bidang tertentu secara sistematis dan akurat. (Abdullah et al., 2023).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2025 di RSUD Madina Bukittinggi, tepatnya pada bagian petugas pendaftaran. Responden dalam penelitian berjumlah 13 orang, yang terdiri dari 11 petugas admisi rawat jalan dan 2 petugas admisi rawat inap.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Penulis melakukan observasi secara langsung menggunakan lembar ceklis dan penyebaran kuisioner lansung kepada petugas pendaftaran RSUD Madina Bukittinggi. Data yang diperoleh dianalisis dengan cara editing, coding dan tabulating (Aksara et al., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Dari hasil penelitian yang dilakukan secara langsung melalui observasi dan penyebaran kuisioner mengenai penerapan prinsip komunikasi efektif petugas pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi, diperoleh temuan sebagai berikut :

3.1.1 Distribusi frekuensi *respect* komunikasi efektif petugas

Tabel 1
Distribusi frekuensi *respect* komunikasi efektif petugas pendaftaran RSUD Madina Bukittinggi

NO	Respect	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	4	30,8
2	Kurang Baik	9	69,2
Total		13	100

Dari tabel tersebut terlihat bahwa 4 responden (30,8%) menilai penerapan prinsip *respect* oleh petugas pendaftaran sudah baik, sementara 9 responden (69,2%) menilai masih kurang baik.

3.1.2 Distribusi frekuensi *emphaty* komunikasi efektif petugas pendaftaran

Tabel 2

**Distribusi frekuensi *emphaty*
komunikasi efektif petugas
pendaftaran RSUD Madina Bukittinggi**

NO	Respect	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	8	61,5
2	Kurang Baik	5	38,5
Total		13	100

Berdasarkan tabel di atas, dari 13 responden, sebanyak 8 responden (61,5%) menilai penerapan prinsip *emphaty* oleh petugas pendaftaran sudah baik, sedangkan 5 responden (38,5%) menilai kurang baik.

3.1.3 Distribusi frekuensi *audible* komunikasi efektif petugas pendaftaran

Tabel 3

**Distribusi frekuensi *audible*
komunikasi efektif petugas
pendaftaran RSUD Madina
Bukittinggi**

NO	Respect	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	8	61,5
2	Kurang Baik	5	38,5
Total		13	100

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa dari total 13 responden, penerapan prinsip *emphaty* petugas pendaftaran dinilai baik oleh 8 responden (61,5%) dan dinilai kurang baik oleh 5 responden (38,5%)

3.1.4 Distribusi frekuensi *clarity* komunikasi efektif petugas pendaftaran

Tabel 4

**Distribusi frekuensi *clarity*
komunikasi efektif petugas
pendaftaran RSUD Madina
Bukittinggi**

NO	Respect	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	8	61,5
2	Kurang Baik	5	38,5
Total		13	100

Berdasarkan tabel di atas, dari total 13 responden, sebanyak 8 responden (61,5%) menilai penerapan prinsip *emphaty* oleh petugas pendaftaran berada pada kategori baik, sedangkan 5 responden (38,5%) menilai penerapannya kurang baik

3.1.5 Distribusi frekuensi *humble* komunikasi efektif petugas pendaftaran

Tabel 5

**Distribusi frekuensi *humble*
komunikasi efektif petugas
pendaftaran RSUD Madina Bukittinggi**

NO	Respect	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	9	69,2
2	Kurang Baik	4	30,8
Total		13	100

Dari tabel diatas diketahui bahwa penerapan prinsip *emphaty* petugas pendaftar dari 13 responden terdapat sebanyak 9 responden (69,2%) menyatakan baik dan 4 responden (30,8%) menyatakan kurang baik.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Penerapan *respect* petugas pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Madina Bukittinggi kepada 13 responden diperoleh hasil bahwa prinsip *respect* belum diterapkan dengan cukup baik oleh setiap petugas pendaftaran RSUD Madina Bukittinggi, namun sudah ada sebagian petugas yang telah menerapkan prinsip *respect* dalam melaksanakan pelayanan.

Penelitian ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Purba, 2022) yang mengatakan bahwa *respect* merupakan sikap positif atau bentuk penghormatan terhadap lawan bicara, di mana kita menghargai orang lain sebagaimana kita menghargai diri sendiri. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa setiap individu memiliki kebutuhan untuk dihargai dan dihormati. Oleh karena itu, prinsip menghormati perlu dijunjung tinggi dalam setiap proses komunikasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Shalwa, 2023) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, berdasarkan temuan peneliti digambarkan *respect* karyawan dari 40 responden 42,5% (17 orang) menilai baik, sedangkan 57,5% (23 orang) menilai kurang baik. dengan 1 sampai 5 pertanyaan. *respect* di pengaruhi dari kurangnya sikap karyawan berkomunikasi dengan baik, seperti dari rasa saling hormat menghormati dan menghargai, memberikan salam dan sapa. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *respect* sangat penting untuk meningkatkan komunikasi yang efektif.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Safitri et al., 2024) yang melibatkan 100 responden dalam penilaian prinsip *respect*. Hasilnya menunjukkan bahwa 34 responden (34%) menilai *respect* kurang baik, dengan tingkat kepuasan yang rendah pada 27 responden (27%) dan puas pada 7 responden (7%). Sementara itu, 66 responden (66%) menilai *respect* berada pada kategori baik, dengan 25 responden (25%) kurang puas dan 41 responden (41%) merasa puas. *Respect* pada petugas pendaftaran rawat jalan berkaitan erat dengan sikap menghargai dan menghormati pasien sebagai individu yang membutuhkan pelayanan. Sebagai garda terdepan, petugas pendaftaran memiliki peran penting dalam memberikan kesan awal terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima pasien dari tenaga kesehatan.

Menurut asumsi penulis Kelemahan dalam penerapan prinsip *respect* terlihat pada pernyataan nomor 1 mengenai kebiasaan mengucapkan salam dengan jelas saat melayani pasien. Hasil penelitian menunjukkan masih ada responden yang menilai kurang baik, yang berarti sebagian petugas belum konsisten memberikan salam sebagai bentuk penghormatan awal dalam komunikasi. Kekurangan ini kemungkinan dipengaruhi oleh situasi pelayanan ketika jumlah pasien membludak, sikap individu petugas yang kurang terbiasa dalam berkomunikasi.

3.2.2 Penerapan *emphaty* petugas pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Madina Bukittinggi kepada 13 responden diketahui bahwa penerapan prinsip *empathy* petugas pendaftaran dalam Pelaksanaan pelayanan dinilai masih kurang optimal.

Penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh (Purba, 2022) yang menyatakan bahwa *empathy* Merupakan kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dialami orang lain, serta merasakan apa yang dirasakan oleh mereka. Dalam berempati, penting untuk menjadi pendengar yang baik terlebih dahulu, sebelum mengharapkan orang lain untuk mendengarkan kita.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Shalwa, 2023) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, berdasarkan temuan peneliti digambarkan *empathy* karyawan bahwa dari 40 responden 50% responden (20 orang) menilai baik, sementara 50% responden (20 orang) menilai kurang baik dengan 6- 10 pertanyaan *empathy* sudah dilaksanakan meskipun masih ada beberapa pasien beranggapan karyawan belum melaksanakan *emphaty* dengan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa *empathy* sangat penting untuk meningkatkan komunikasi yang baik di tempat pendaftaran pasien.

Temuan ini sejalan dengan hasil yang diperoleh oleh (Safitri et al., 2024) dari 100 responden yang menilai *empathy*, terdapat 57 orang (57%) yang menyatakan kurang baik, dengan rincian 45 orang (45%) merasa kurang puas dan 12 orang (12%) merasa puas. Sementara itu, 43 orang (43%) menyatakan *empathy* baik, dengan 7 orang (7%) merasa kurang puas dan 36 orang (36%) merasa puas.

Menurut asumsi penulis kelemahan dalam penerapan prinsip *empathy* terlihat pada pernyataan nomor 9 mengenai kemampuan petugas dalam memahami masalah pasien. Hasil penelitian menunjukkan masih ada responden yang menilai kurang setuju, yang berarti sikap empati petugas belum optimal. Kekurangan ini kemungkinan disebabkan oleh penjelasan pasien yang berbelit sehingga membuat petugas kesulitan memahami masalah secara jelas, serta keterbatasan

waktu akibat padatnya antrian pasien yang mengurangi kesempatan petugas untuk memberikan perhatian lebih mendalam.

3.2.3 Penerapan *audible* petugas pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Madina Bukittinggi kepada 13 responden diketahui bahwa penerapan prinsip *audible* dalam pelaksanaan pelayanan belum optimal.

Penelitian ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Purba, 2022) yang menjelaskan bahwa *audible* mengandung makna pesan harus dapat didengar, dimengerti, dan dipahami oleh lawan bicara. Untuk mencapainya, beberapa hal perlu diperhatikan, antara lain memastikan pesan mudah dipahami, menyampaikan hal-hal penting, menggunakan bahasa tubuh yang tepat, serta memanfaatkan ilustrasi atau contoh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Shalwa, 2023) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Berdasarkan temuan penelitian penulis, Sebanyak 20 responden (50%) menyatakan setuju, sementara 20 responden lainnya (50%) menyatakan tidak setuju. dengan pernyataan 11- 20 pertanyaan. *audible* sudah dilaksanakan meskipun masih ada beberapa pasien beranggapan karyawan belum melaksanakan *audible* dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa aspek *audible* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi di bagian pendaftaran pasien. Petugas yang mampu menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami akan membantu pasien mengerti pesan yang disampaikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari (Safitri et al., 2024) Dari 100 responden yang menilai aspek *Audible*, sebanyak 42 orang (42,0%) menyatakan kurang baik, dengan rincian 37 orang (37,0%) merasa kurang puas dan 5 orang (5,0%) merasa puas. Sementara itu, 58 responden (58,0%) menilai baik, dengan 15 orang (15,0%) merasa kurang puas dan 43 orang (43,0%) merasa puas. Ketidakpuasan pasien umumnya disebabkan oleh penyampaian informasi yang terlalu cepat dan kurang jelas, sehingga membuat pasien bingung dan hanya mengiyakan perkataan petugas pendaftaran. Oleh karena itu, diperlukan penggunaan media pendukung untuk membantu pasien memahami informasi yang disampaikan.

Menurut asumsi penulis sebagian besar petugas menyadari adanya kekurangan mereka dalam menyampaikan informasi, kelemahan dalam penerapan prinsip *audible* terlihat pada pernyataan nomor 14 mengenai cara memberikan informasi secara jelas dengan tempo bicara yang seimbang, tidak tergesa-gesa namun juga tidak terlalu lambat. Kekurangan ini diduga disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang harus dilayani sehingga petugas cenderung terburu-buru, atau sebaliknya, kurang percaya diri dalam berkomunikasi sehingga tempo bicara menjadi lambat dan tidak efektif.

3.2.4 Penerapan *clarity* petugas pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Madina Bukittinggi kepada 13 responden diketahui bahwa penerapan *clarity* petugas pendaftaran masih kurang baik.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh teori yang dikemukakan oleh (Purba, 2022) yang menjelaskan bahwa *clarity* merupakan kejelasan pesan yang disampaikan. Ketidakjelasan informasi yang diterima dapat menjadi salah satu penyebab timbulnya kesalahpahaman antara komunikator. Oleh karena itu, penting untuk menghindari berspekulasi atau menafsirkan sendiri terhadap informasi yang didengar.

Penelitian ini sejalan dengan temuan (Shalwa, 2023) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, berdasarkan temuan penelitian, dari 40 responden, Sebanyak 70% (28 orang) responden menyatakan setuju, sedangkan 30% (12 orang) responden menyatakan tidak setuju. dengan 16 -20 pertanyaan. Berdasarkan pernyataan tersebut, pelaksanaan *clarity* di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat sebagian pasien yang menilai bahwa petugas belum sepenuhnya menerapkannya dengan optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *clarity* memegang peranan penting dalam meningkatkan penerapan prinsip-prinsip komunikasi yang baik di layanan pendaftaran pasien rawat jalan

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Safitri et al., 2024) dari 100 responden yang menilai *clarity*, sebanyak 57 orang (57%) menyatakan kurang baik, dengan rincian 40 orang (40%) merasa kurang puas dan 17 orang (17%) merasa puas. Sementara itu, 43 orang (43%) menyatakan baik, dengan 12 orang (12%) merasa kurang puas dan 31 orang (31%) merasa puas. Menurut peneliti, petugas pendaftaran perlu mampu memberikan kejelasan informasi, baik terkait pelayanan yang akan diterima, lokasi menunggu dokter, maupun prosedur pelayanan, sehingga pasien dapat memahami dan membayangkan alur pelayanan yang akan dijalani.

Menurut asumsi penulis, masih terdapat kekurangan yang ditemukan pada penerapan prinsip *clarity* terletak pada pernyataan nomor 20 mengenai penyampaian informasi yang jelas dan tidak bermakna ganda. Hasil penelitian menunjukkan sebagian responden menilai aspek ini masih

kurang baik, yang berarti petugas pendaftaran belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien. Kekurangan ini kemungkinan dipengaruhi oleh pola komunikasi yang kurang terstruktur dan penggunaan bahasa yang belum tepat dalam interaksi.

3.2.5 Penerapan *humble* petugas pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Madina Bukittinggi kepada 13 responden diketahui bahwa penerapan prinsip *humble* petugas pendaftaran masih belum optimal.

Penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh (Purba, 2022) yang menjelaskan bahwa *humble* merupakan sikap memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara terlebih dahulu serta menjadi pendengar yang baik. Sikap ini dapat menumbuhkan rasa hormat dan pada akhirnya membangun rasa saling menghargai terhadap lawan bicara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari (Shalwa, 2023) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Berdasarkan temuan penelitian, dari 40 responden, 70% (28 orang) menyatakan setuju, sedangkan 30% (12 orang) menyatakan tidak setuju dengan 21 -25 pertanyaan. a variabel Prinsip *humble* telah diterapkan dengan baik, walaupun masih ada sebagian pasien beranggapan karyawan belum melaksanakan *humble* dengan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa *humble* sangat penting untuk meningkatkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Safitri et al., 2024) Berdasarkan tabel di atas, dari 100 responden yang menilai prinsip *humble*, sebanyak 56 orang (56%) menyatakan kurang baik, dengan rincian 46 orang (44%) merasa kurang puas dan 10 orang (10%) merasa puas. Sementara itu, 44 responden (44%) menyatakan baik, dengan 6 orang (6%) merasa kurang puas dan 38 orang (38%) merasa puas. Sikap *humble* dari petugas pendaftaran dapat membuat pasien merasa dihargai sebagai individu yang membutuhkan pengobatan. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat muncul ketika petugas berbicara dengan nada tinggi tanpa mempertimbangkan karakteristik masing-masing pasien. Oleh karena itu, menunjukkan sikap *humble* sangat penting agar pasien lebih mudah menerima informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan.

Menurut asumsi penulis penerapan prinsip *humble* oleh petugas pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan terdapat kelemahan yang paling menonjol yaitu pada pernyataan nomor 22, yaitu sikap ramah dan rendah hati petugas saat berkomunikasi dengan pasien. Rendahnya skor pada indikator ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip *humble* secara umum telah diterapkan, namun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh tekanan kerja, suasana kerja yang padat, serta banyaknya jumlah antrian pasien yang harus segera dilayani. Faktor-faktor tersebut berpotensi membuat petugas merasa terburu-buru sehingga sikap ramah dan rendah hati tidak dapat ditampilkan secara maksimal dalam setiap interaksi dengan pasien.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip komunikasi efektif oleh petugas pendaftaran di RSUD Madina Bukittinggi seperti *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun pelaksanaannya belum konsisten dan masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut terlihat pada aspek *empathy* dimana petugas terkadang belum mampu memahami masalah pasien secara mendalam, pada prinsip *audible* masih ditemukan penyampaian informasi dengan tempo bicara yang tidak seimbang sehingga sulit dipahami pasien, serta pada prinsip *clarity* masih terdapat penggunaan bahasa yang kurang terstruktur sehingga informasi menimbulkan makna ganda. Sementara itu, pada prinsip *humble* masih ditemukan sikap ramah dan rendah hati yang belum konsisten ditunjukkan terutama ketika jumlah pasien banyak dan beban kerja meningkat.

Adapun kelemahan yang paling menonjol adalah pada prinsip *respect*, dimana sebagian petugas belum terbiasa menyapa pasien dengan salam yang jelas sebagai bentuk penghormatan awal dalam komunikasi. Dengan demikian, meskipun penerapan prinsip komunikasi efektif sudah mulai diterapkan, masih diperlukan upaya peningkatan pada seluruh prinsip, terutama pada aspek *respect*, agar pelayanan pendaftaran dapat berjalan lebih optimal dan mampu menciptakan kepuasan serta kenyamanan bagi pasien.

4.2 saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan agar RSUD Madina Bukittinggi meningkatkan kualitas komunikasi petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi yang efektif menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan kenyamanan pasien sejak awal proses pelayanan. Dengan penerapan komunikasi yang baik, diharapkan citra rumah sakit meningkat serta memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Ardiawan, T. M. K. N., & Sari, M. E. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Aksara, M., Akademia, G., & Akademia, A. G. (2023). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif)* (Issue September).
- Erpidawati, & Susanti, E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 124–130.
- Fanny, N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan*, 506–512. <http://ojs.uadb.ac.id/index.php/sikenas/article/download/2104/1660>
- Palifiana, D. A., Wantini, N. A., Astuti, T., & Khadijah, S. (2020). *Komunikasi Efektif & Konseling*. <https://repositori.respati.ac.id/dokumen/R-00002573.pdf>
- Purba, B. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Issue November 2023).
- Putri, silvia adi. (n.d.). *Komunikasi Kesehatan Di Rumah Sakit Penerbit CV. Eureka Media Aksara*.
- Putri, silvia adi. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(4), 1901–1908. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i4.518>
- Safitri, D., Taringan, andini mentari, & Rachelia, panjaitan hanyita. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 10–19. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v7i1.358>
- Sani, R. A., & Rahman, M. (2022). *Komunikasi Efektif dan Hasil Belajar*.
- Shalwa, G. Y. (2023). Gambaran Prinsip - Prinsip Komunikasi Efektif Karyawan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rsud Dr Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2023. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.