



## Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pada Proses Pelayanan Awal Pasien di Klinik Atqia

Yusfina Himayanti<sup>1\*</sup>, B. Fitria Maharani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Email: yusfinahimayanti@gmail.com <sup>1\*</sup>, b.fitriamaharani@gmail.com <sup>2</sup>

\* Corresponding Author

### Article Info

Received: 29 Juli 2025

Accepted: 28 Agustus 2026

**Abstrak:** Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan kunci dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama pada tahap awal interaksi antara pasien dan institusi layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam proses pelayanan awal pasien di Klinik Atqia. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner tertutup. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran secara umum berada dalam kategori efektif dengan skor rata-rata 83,5 dari 100 poin. Indikator tertinggi adalah sikap positif (17,5%) dan keterbukaan (17,2%), sedangkan indikator terendah adalah dukungan (15,9%) dan kesetaraan (16,1%). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan interaksi awal, masih terdapat aspek komunikasi yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam pemberian dukungan emosional dan perlakuan yang adil terhadap seluruh pasien. Kesimpulannya, komunikasi interpersonal petugas pendaftaran Klinik Atqia telah berjalan cukup baik, namun penguatan dalam aspek empati dan keadilan komunikasi diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan komunikasi interpersonal berbasis empati bagi petugas non-medis di fasilitas pelayanan kesehatan primer.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Petugas Pendaftaran, Pelayanan Awal, Efektivitas, Pasien

**Citation:** Himayanti, Y., & Maharani, B. F. (2025). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pada Proses Pelayanan Awal Pasien di Klinik Atqia. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 5(2), 105-109. <https://doi.org/10.69503/medika.v5i2.1124>

### Pendahuluan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif antara petugas pendaftaran dan pasien, khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan seperti Klinik Atqia, di mana interaksi awal sering kali menentukan persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Aspek komunikasi seperti keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan menjadi elemen krusial dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling percaya antara petugas dan pasien. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengidentifikasi dan memahami distribusi efektivitas komunikasi interpersonal tersebut, sehingga dapat menjadi dasar dalam merancang intervensi atau pelatihan yang tepat guna



meningkatkan kualitas layanan pendaftaran. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan memperkuat hubungan petugas-pasien, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien. Komunikasi interpersonal merupakan kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama pada tahap awal interaksi antara pasien dan institusi layanan, yaitu di bagian pendaftaran.

Petugas pendaftaran menjadi garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien, sehingga efektivitas komunikasi mereka sangat menentukan persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan (Saragih & Hutagalung, 2020). Di era pelayanan kesehatan modern, tidak cukup hanya menyediakan fasilitas medis yang lengkap, tetapi juga diperlukan interaksi manusiawi yang empatik, jelas, dan responsif. Komunikasi interpersonal yang efektif mencakup keterampilan mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti, serta kemampuan membaca bahasa tubuh pasien. Ketidakefektifan komunikasi dapat menyebabkan kesalahan informasi, ketidakpuasan pasien, hingga potensi konflik antara pasien dan petugas (Rahmawati & Sari, 2021).

Klinik Atqia, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat. Namun, dalam observasi awal, ditemukan beberapa keluhan pasien terkait pelayanan administrasi yang terkesan kurang ramah atau kurang informatif. Hal ini menandakan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan awal kepada pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi di tahap awal pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan. Menurut (Purwanti & Widodo, 2022) komunikasi yang buruk di bagian pendaftaran berdampak pada persepsi negatif pasien terhadap pelayanan meskipun pelayanan medisnya baik. Selain itu, peran komunikasi interpersonal menjadi semakin penting dalam konteks klinik swasta, di mana kepuasan pelanggan berkontribusi langsung terhadap keberlanjutan layanan (Utami et al., 2023). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di Klinik Atqia dalam proses pelayanan awal pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan standar operasional prosedur (SOP) komunikasi, pelatihan petugas, serta perbaikan sistem pelayanan di bagian pendaftaran.

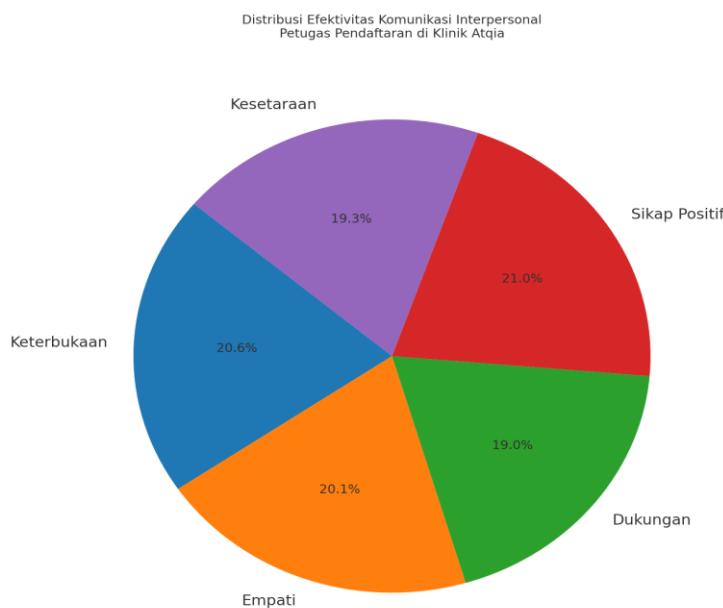
## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengetahui sejauh mana efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam proses pelayanan awal pasien di Klinik Atqia. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran objektif berdasarkan data yang dikumpulkan melalui instrumen terstandar dan dianalisis secara statistik. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Atqia, yang berlokasi di Jl. Anggrek Raya Blk. B, Telaga Waru, Kec. Labuapi, Kabupaten Lombok Barat, NTB. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan Maret tahun 2025, selama kurang lebih 1 bulan. Populasi: Seluruh pasien rawat jalan yang pernah melakukan pendaftaran di Klinik Atqia dalam kurun waktu 1 bulan terakhir.

Sampel Diambil secara accidental sampling, yaitu pasien yang bersedia menjadi responden saat datang ke klinik selama periode penelitian. Jumlah Sampel: Ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan ( $e$ ) sebesar 10%. Data dikumpulkan melalui: Kuesioner tertutup, yang disusun berdasarkan indikator komunikasi interpersonal menurut DeVito (2016), yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Instrumen utama adalah angket/kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan dengan skala Likert 4 poin (Sangat Tidak Setuju – Sangat Setuju). Pernyataan mencerminkan 5 indikator utama komunikasi interpersonal. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba pada 30 responden di luar sampel utama. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan persentase dan rata-rata skor. Langkah-langkah analisis: Menjumlahkan skor dari

seluruh pernyataan per responden. Mengelompokkan tingkat efektivitas komunikasi ke dalam kategori: sangat efektif, efektif, cukup efektif, dan tidak efektif. Hasil akhir ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan diagram. Etika Penelitian Peneliti menjamin: Persetujuan tertulis (informed consent) dari setiap responden. Kerahasiaan identitas responden. Hak untuk menolak atau menghentikan partisipasi tanpa konsekuensi.

## Hasil dan Pembahasan



Gambar 1. Distribusi Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di Klinik Atqia

Berikut adalah diagram pie yang menunjukkan distribusi efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di Klinik Atqia berdasarkan lima indikator utama: Sikap Positif memiliki kontribusi tertinggi. Dukungan menjadi indikator terendah dan perlu perhatian lebih lanjut. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh (Rahmawati & Sari, 2021) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal efektif meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, terutama saat proses registrasi awal. Penelitian lain oleh (Handayani et al., 2022) juga menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal frontliner menjadi indikator penting dalam persepsi mutu layanan di klinik swasta. Namun, hasil ini juga mengungkap bahwa meskipun komunikasi secara umum sudah efektif, dukungan emosional belum maksimal. Hal ini konsisten dengan temuan (Lestari et al., 2020), yang menekankan pentingnya pelatihan empati dalam komunikasi petugas kesehatan non-medis.

Mengingat pentingnya komunikasi dalam membangun hubungan terapeutik sejak awal, maka petugas pendaftaran harus dibekali pelatihan komunikasi interpersonal yang tidak hanya menekankan prosedur administrasi, tetapi juga aspek empati, bahasa tubuh, dan pendekatan humanis. Berdasarkan diagram pie yang menggambarkan distribusi skor rata-rata efektivitas komunikasi interpersonal, dapat dilihat bahwa indikator "Sikap Positif" (17,5%) memiliki kontribusi tertinggi terhadap persepsi pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran Klinik Atqia. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu menampilkan ekspresi ramah, menyapa dengan sopan, serta menjaga nada suara yang bersahabat saat berinteraksi dengan pasien. Temuan ini mendukung hasil penelitian (Utami et al., 2023) yang menyebutkan bahwa sikap positif petugas administrasi secara langsung meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien di awal pelayanan.

Indikator kedua tertinggi adalah “Keterbukaan” (17,2%), yang berarti mayoritas pasien merasa bahwa petugas cukup terbuka dalam menyampaikan informasi dan menjawab pertanyaan secara jelas. Ini menandakan adanya komunikasi dua arah yang mulai terbentuk, walaupun perlu ditingkatkan terutama untuk pasien baru yang masih belum familiar dengan prosedur klinik. Indikator “Empati” (16,8%) menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan cukup baik dalam menunjukkan perhatian terhadap keadaan pasien, meskipun belum maksimal. Pasien yang lebih tua atau yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi mengharapkan perhatian dan kesabaran lebih dari petugas. Dalam literatur komunikasi pelayanan kesehatan, empati merupakan unsur penting dalam membangun trust (kepercayaan), terutama dalam situasi yang emosional seperti ketika pasien sedang sakit atau cemas (Lestari et al., 2020). Yang menjadi sorotan penting adalah indikator “Dukungan” (15,9%) dan “Kesetaraan” (16,1%), yang keduanya tergolong cukup efektif, namun masih menjadi area perbaikan. Rendahnya skor dukungan menunjukkan bahwa sebagian pasien tidak merasakan adanya dorongan emosional atau bantuan tambahan saat menghadapi kebingungan administrasi. Sementara itu, rendahnya skor kesetaraan menunjukkan bahwa perlakuan petugas kadang tidak konsisten. Misalnya, pasien dengan tampilan fisik berbeda atau status sosial tertentu merasa dilayani dengan kualitas yang berbeda.

Hal ini memperkuat temuan dari (Purwanti & Widodo, 2022) bahwa salah satu penyebab ketidakpuasan pasien adalah perlakuan yang tidak merata oleh petugas pendaftaran, baik secara verbal maupun non-verbal. Maka dari itu, aspek keadilan dalam perlakuan dan dukungan emosional perlu diperkuat melalui pelatihan komunikasi berbasis empati. Secara umum, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal di Klinik Atqia telah berjalan dengan efektif, namun belum optimal. Pelatihan komunikasi interpersonal yang lebih mendalam—terutama dalam aspek empati, kesetaraan, dan dukungan psikologis—diperlukan untuk menjamin terciptanya pengalaman awal yang positif bagi setiap pasien, terlepas dari latar belakang atau kunjungan keberapa.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden pasien rawat jalan di Klinik Atqia, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran secara umum berada dalam kategori “Efektif”, dengan skor rata-rata total sebesar 83,5 dari 100 poin. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan interaksi awal yang mereka alami saat proses pendaftaran. Indikator “Sikap Positif” dan “Keterbukaan” menunjukkan efektivitas tertinggi. Petugas dinilai ramah, sopan, dan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, terutama pada pasien yang telah sering berkunjung. Indikator “Empati” cukup efektif, tetapi perlu ditingkatkan terutama dalam menghadapi pasien lansia, pasien dengan keterbatasan komunikasi, atau pasien pertama kali berobat.

Indikator “Dukungan” dan “Kesetaraan” menunjukkan skor paling rendah, yang berarti bahwa sebagian pasien belum merasa didukung secara emosional atau belum mendapatkan perlakuan yang sama rata. Hal ini menjadi area penting yang perlu mendapat perhatian serius dalam pengembangan komunikasi interpersonal petugas. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat bahwa komunikasi interpersonal di tahap awal pelayanan sangat berpengaruh terhadap persepsi mutu dan kepuasan pasien, serta menjadi fondasi penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang humanis dan berkualitas.

## Referensi

- Handayani, D., Mustikasari, M., & Prasetyo, B. (2022). Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Tingkat Pertama. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 14(2), 55–63.
- Lestari, P. A., Widyaningsih, S., & Putri, M. A. (2020). Peran Empati dalam Komunikasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 7(1), 45–53.

- Purwanti, D., & Widodo, A. (2022). Kualitas Komunikasi Petugas dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Layanan Front Office Klinik Swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 25–33.
- Rahmawati, I., & Sari, N. P. (2021). Efektivitas Komunikasi Petugas Pendaftaran terhadap Keluhan Pasien di Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 80–88.
- Saragih, R., & Hutagalung, F. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45–52.
- Utami, H. D., Susanti, R., & Fitriani, L. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Pasien Melalui Komunikasi Interpersonal Petugas Administrasi. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kesehatan*, 5(1), 15–21.