

KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA

Laura Icha Alycia¹, Novita Fajriyah², Dwi Yuniar Ramadhani³

^{1,2,3} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Adi Husada Surabaya (STIASA)

alyciaicha1@gmail.com¹, novitafajriyah22@gmail.com², niardwi@gmail.com³

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article History

Published : 30 Aug 2026

Keywords

Komunikasi Interpersonal, Petugas Pendaftaran, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

Interpersonal Communication, Registration Officers, Patient Satisfaction, Outpatient Care.



© Author(s) 2026
This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan karena berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan pasien. Petugas pendaftaran sebagai kontak pertama pasien memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi pelayanan secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 80 pasien rawat jalan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Pearson. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berada pada kategori baik yaitu sebanyak 48 responden (60%) sedangkan 32 responden (40%) menilai komunikasi dalam kategori cukup. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 73 responden (91,3%) dan sisanya sebanyak 7 responden (8,8%) berada pada kategori cukup puas. Berdasarkan hasil uji Pearson diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,379 dengan nilai signifikansi $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Interpersonal communication is one of the important components in health services because it affects patient perception and satisfaction. The registration officer as the patient's first contact has an important role in conveying service information effectively. This study aims to analyze the relationship between the effectiveness of interpersonal communication of registration officers and the level of satisfaction of outpatients at PKU Muhammadiyah Hospital Surabaya. This study uses a quantitative analytical observational design with a cross-sectional approach. The research sample amounted to 80 outpatients. Data was collected using questionnaires and analyzed using Pearson tests. The research showed that most respondents rated the interpersonal communication of registration officers to be in the good category, namely 48 respondents (60%) while 32 respondents (40%) rated communication in the good category. Meanwhile, the level of patient satisfaction was mostly in the satisfied category, namely 73 respondents (91.3%) and the remaining 7

respondents (8.8%) were in the category of quite satisfied. Based on the results of the Pearson test, a correlation coefficient value of 0.379 was obtained with a significance value of $p = 0.001$ ($p < 0.05$). Based on the results of the study, it can be concluded that the effectiveness of interpersonal communication of registrants is significantly related to the level of patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan sistem yang terintegrasi, mencakup aspek klinis, administratif, serta interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam konsep *patient-centered care*, mutu pelayanan tidak hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari pengalaman dan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima¹. Selain itu, pengalaman pasien juga berkaitan dengan efektivitas pelayanan dan keselamatan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas secara medis, tetapi juga didukung oleh komunikasi dan interaksi yang baik dengan pasien.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari ulasan pada platform Google Review Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya pada tahun 2021–2026, terdapat ratusan ulasan yang mencerminkan persepsi pasien mengenai efektivitas dan mutu pelayanan medis yang diselenggarakan. Sekitar 45% pasien memberikan penilaian bintang 5 dan 25% memberikan bintang 4. Sementara itu, sekitar 15% memberikan penilaian bintang 3. Namun demikian, masih terdapat penilaian negatif, yaitu sekitar 10% memberikan bintang 2 dan 5% memberikan bintang 1. Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat. Untuk meningkatkan mutu layanan, rumah sakit., rumah sakit dituntut untuk menerapkan manajemen mutu pelayanan secara berkelanjutan. Manajemen mutu pelayanan bertujuan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien². Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah unit pendaftaran sebagai pintu masuk utama pelayanan rumah sakit. Pada pelayanan rawat jalan, unit pendaftaran menjadi kontak pertama antara pasien dan rumah sakit sehingga berperan penting dalam membentuk kesan awal terhadap kualitas pelayanan³.

Komunikasi interpersonal antara petugas pendaftaran dan pasien merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat membantu pasien memahami alur pelayanan, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang

¹ Doyle, Cathal, Laura Lennox, and Derek Bell. 2021. "A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness

² Devito, Joseph A. 2019. "The Interpersonal Communication Book." 1–20.

³ Ninung Rose Diana Kusumawati, , Bagoes Widjanarko, Sutopo Patria Jati. 2026. "Indonesian Journal of Global Health Research." 8(2):13–20.

akan diterima. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan pasien⁴ menyatakan bahwa *effective clinician–patient communication is associated with improved patient satisfaction, adherence, and health outcomes*. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil kesehatan yang lebih baik. Selain itu, kejelasan informasi yang diberikan tenaga kesehatan terbukti dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan⁵.

Petugas pendaftaran bertanggung jawab dalam menyampaikan fakta medis secara akurat dan komunikatif, sehingga meminimalisir kebingungan pasien. Informasi yang tidak disampaikan dengan baik dapat menyebabkan kesalahan alur pelayanan, peningkatan waktu tunggu, serta ketidakpuasan pasien.⁶ menyatakan bahwa komunikasi yang tidak efektif pada tahap awal pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kesalahpahaman informasi. Selain itu, perkembangan sistem pelayanan kesehatan yang semakin kompleks, termasuk digitalisasi layanan, peningkatan jumlah pasien, serta keberagaman latar belakang pasien, menuntut petugas pendaftaran memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

Selain itu, perkembangan sistem pelayanan kesehatan yang semakin kompleks, termasuk digitalisasi layanan, peningkatan jumlah pasien, serta keberagaman latar belakang pasien, menuntut petugas pendaftaran memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Petugas tidak hanya dituntut bekerja secara cepat, tetapi juga mampu berkomunikasi secara efektif dan empatik⁷.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang cukup tinggi. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, terutama pada unit pendaftaran sebagai titik awal pelayanan pasien. Tingginya jumlah kunjungan berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk

⁴ Krisnadewiyanti, Mikawati, Nurfadhilah, Asriyanti. 2024. “Penerapan Komunikasi Efektif Penggunaan Mobile JKN Di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar.” 3(2):125–35.

⁵ Dewi Setya Paramitha, Rita Kirana, Andrey Rizky Akbar Muhaimin MPR. 2022. “Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.” 7(2):188–94.

⁶ Hardiansah, Simulyanto. 2023. “Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Praya.” 11(1):350–56. doi: 10.37824/jkqh.v11i1.2023.491.

⁷ Maya Khairani, Desi Salviana, Abu Bakar. 2021. “Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat- Pasien.” 3441(441).

menganalisis hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada unit pendaftaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dengan melibatkan 80 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Variabel independen penelitian adalah efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Pearson dengan tingkat signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Data Demografi

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	18	22,5%
	Perempuan	62	77,5%
2.	Usia		
	17 – 25 Tahun	21	26,3%
	26 – 35 Tahun	30	37,5%
	36 – 45 Tahun	10	12,5%
	46 – 55 Tahun	9	11,3%
	56 – 65 Tahun	8	10%
	≥ 65 Tahun	2	2,5%
3.	Pekerjaan		
	PNS	5	6,3%
	Pegawai Swasta	12	15%
	Karyawan	8	10%
	Ibu Rumah Tangga	41	51,2%
	Jualan	2	2,5%
	Membuka toko	2	2,5%
	Wirausaha	2	2,5%
	Tidak bekerja	3	3,7%
	Mahasiswa	2	2,5%
	Sekolah	2	2,5%
	Admin Online	1	1,2%
4.	Jenis Poli		
	Kandungan	22	27,5%
	Umum	13	16,2%
	Anak	11	37,5%
	Gigi	10	12,5%
	Fisioterapi	8	10%
	Penyakit Dalam	8	10%
	KIA	8	10%

5.	Pasien Baru	43	37,5%
	Lama	37	62,5%
6.	Status Pembiayaan BPJS	38	47,5%
	Umum	38	47,5%
	Asuransi Swasta	4	5%
7.	Pendapatan ≤ Rp. 1.000.000	31	38,8%
	> Rp. 1.000.000 - ≤ Rp. 5.000.000	43	53,8%
	> Rp. 5.000.000 - ≤ Rp. 10.000.000	6	7,5%
	> Rp. 10.000.000	0	0%
	Total	80	100%

Berdasarkan data pada Tabel 1 distribusi karakteristik dan responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya tahun 2026, dari total 80 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 62 responden (77,5%), berusia 26–35 tahun sebanyak 30 responden (37,5%), bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 41 orang (51,2%), berkunjung ke Poli Kandungan sebanyak 22 responden (27,5%), berstatus pasien baru sebanyak 43 responden (53,8%), menggunakan pembiayaan BPJS dan umum dengan proporsi yang sama sebanyak 38 responden (47,5%), serta memiliki pendapatan lebih dari Rp1.000.000 sampai Rp5.000.000 per bulan sebanyak 43 responden (53,8%). Karakteristik tersebut menggambarkan bahwa responden penelitian didominasi oleh perempuan usia produktif dengan tingkat pendapatan menengah yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Tabel 2 Distribusi Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran

Kriteria	Frekuensi	Presentase
Baik (58-76)	48	60 %
Cukup (39-57)	32	40 %
Kurang (19-38)	0	0 %
Total	80	100%

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 80 responden, sebagian besar menunjukkan bahwa kategori penilaian bagian besar menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam kategori baik, yaitu sebanyak 48 responden (60%). Sementara itu, sebanyak 32 responden (40%) menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam kategori cukup, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian dalam kategori kurang (0%).

Tabel 3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kriteria	Frekuensi	Presentase
Puas (74-100)	73	91,3 %
Cukup Puas (47-73)	7	8,8%
Tidak Puas (20-46)	0	0 %
Total	80	100%

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa dari 80 responden, menunjukkan bahwa dari 80 responden pasien rawat jalan, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas, yaitu

sebanyak 73 responden (91,3%). Sementara itu, sebanyak 7 responden (8,8%) berada pada kategori cukup puas, dan tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori tidak puas (0%)

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	N	Asymp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
Residual	80	0,112	Berdistribusi Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov terhadap residual data penelitian, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,112 dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,112 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 5 Hasil Uji Pearson

Variabel	Nilai r (Pearson Correlation)	Sig. (p-value)	Keterangan
Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kepuasan Pasien	0,379	0,001	Ada hubungan positif yang signifikan

Hasil pengujian korelasi Pearson menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,379 dengan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Nilai koefisien korelasi tersebut mengindikasikan bahwa hubungan yang terjadi berada pada kategori rendah. Dengan demikian, semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas pendaftaran, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

Pembahasan

1. Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 80 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, sebagian besar responden menilai efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berada dalam kategori baik (60 %). Temuan ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran telah mampu melaksanakan komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi yang efektif tercermin dari kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, serta menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif selama proses pendaftaran berlangsung.

Kualitas komunikasi interpersonal ditandai oleh lima karakteristik utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kelima aspek tersebut berperan penting dalam

menciptakan hubungan komunikasi yang berkualitas antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam penelitian ini, petugas pendaftaran dinilai telah menunjukkan keterbukaan melalui penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang diperlukan. Selain itu, petugas juga menunjukkan empati dengan mendengarkan kebutuhan serta keluhan pasien secara baik sehingga pasien merasa diperhatikan selama memperoleh pelayanan⁸.

Sikap mendukung dan sikap positif yang ditunjukkan petugas pendaftaran turut memberikan kontribusi terhadap terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan kondusif. Sikap tersebut tercermin dari kesediaan petugas dalam membantu pasien, memberikan penjelasan secara sabar, serta merespons pertanyaan pasien dengan baik. Komunikasi yang dilakukan secara positif dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan mengurangi kecemasan yang mungkin muncul saat mengakses pelayanan kesehatan⁹.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas pendaftaran dan pasien. Hubungan yang baik tersebut akan meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan serta memperkuat citra positif rumah sakit. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian¹⁰ yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berada dalam kategori baik. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif, meningkatkan kepercayaan pasien, serta mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dengan demikian, efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan rumah sakit. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara terbuka, empatik, suportif, positif, dan setara dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 80 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan

⁸ Devito, Joseph A. 2019. "The Interpersonal Communication Book." 1–20.

⁹ Desthanya Nyion Irene, Paundra Jhalugilang. 2026. "Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Gea Medical Group Service Center Jakarta." 6:571–81.

¹⁰ Jev Boris, Hotmarina Lumban Gaol, Robin Bastian Waruwu. 2025. "Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien." 20(3):205–14.

yang diterima pasien telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, baik dari aspek proses pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, maupun sikap petugas selama memberikan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima pasien sesuai atau melebihi harapan yang dimiliki sebelumnya. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pasien. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien sering digunakan sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan rumah sakit¹¹.

Tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pasien merasa memperoleh pelayanan yang baik selama proses pendaftaran dan pelayanan rawat jalan. Pasien menilai bahwa informasi yang diberikan mudah dipahami, prosedur pelayanan berjalan dengan baik, serta petugas mampu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan responsif. Kondisi tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut konsep SERVQUAL yang masih banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut berkontribusi dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Penelitian terkini menunjukkan bahwa dimensi empati dan daya tanggap petugas merupakan faktor yang paling kuat memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian¹² yang menemukan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, terutama pada dimensi empati petugas pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, memahami kebutuhan pasien, dan memberikan pelayanan yang responsif berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan teori¹³ yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan.

¹¹ Jonkisz, Aleksandra, and Piotr Karniej. 2022. "The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries." 1–15.

¹² Danny, Carlos, Bustamante Sanmartin, Gladys Eulalia, and Cabrera Cabrera. 2022. "Satisfacción de Los Pacientes Que Reciben Servicio Odontológico Mediante SERVQUAL." 6(2):17–24.

¹³ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2021. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."

Penelitian¹⁴ menjelaskan bahwa pengalaman pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien, komunikasi yang baik, serta kemudahan memperoleh informasi akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien yang tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya telah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek komunikasi, kecepatan pelayanan, empati petugas, dan kemudahan akses informasi agar kepuasan pasien tetap terjaga serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit semakin meningkat.

3. Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,379 dengan tingkat signifikansi 0,001 ($p < 0,05$), sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Nilai korelasi positif mengindikasikan bahwa semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila efektivitas komunikasi interpersonal menurun, maka kepuasan pasien juga berpotensi menurun. Meskipun demikian, kekuatan hubungan yang diperoleh berada pada kategori rendah, sehingga menunjukkan bahwa selain komunikasi interpersonal masih terdapat faktor-faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pasien. Selain itu, komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan rasa percaya terhadap petugas kesehatan, serta menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan pendaftaran, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta alur pelayanan menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi pengalaman pasien selama berada di rumah sakit.

¹⁴ Du, Yifei, and Yu Gu. 2024. "The Development of Evaluation Scale of the Patient Satisfaction with Telemedicine : A Systematic Review." 1–13. doi: 10.1186/s12911-024-02436-z.

Penelitian ini sejalan dengan temuan¹⁵ yang menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal petugas dan kepuasan pasien. Pasien yang menerima informasi secara jelas dan diperlakukan secara responsif serta ramah terbukti memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal staf pendaftaran memegang peranan krusial sebagai determinan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan. Menyikapi fenomena tersebut, pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan standarisasi kompetensi komunikasi petugas secara berkala. Langkah ini dapat diakomodasi melalui penyelenggaraan pelatihan komunikasi interpersonal, program *service excellence*, serta internalisasi budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) demi menjaga stabilitas indeks kepuasan yang tinggi secara berkelanjutan.

4. Keterbatasan Penelitian

- a. Distribusi Responden yang Tidak Merata Antar Poliklinik : Sebaran responden dalam penelitian ini tidak merata pada seluruh unit rawat jalan. Sebagian besar responden berasal dari Poli Kandungan, sedangkan jumlah kunjungan pasien pada poliklinik lainnya relatif rendah, yaitu hanya sekitar 2–4 pasien per hari, bahkan pada beberapa kesempatan tidak terdapat kunjungan sama sekali.
- b. Penolakan Partisipasi oleh Sebagian Calon Responden : Dalam proses pengumpulan data, peneliti menghadapi kendala terkait kesediaan pasien untuk berpartisipasi. Beberapa calon responden menolak untuk diwawancarai maupun mengisi kuesioner karena alasan keterbatasan waktu yang dimiliki atau kondisi kesehatan yang kurang mendukung.
- c. Terbatasnya Waktu Pengumpulan Data : Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu yang relatif singkat. Hal ini disebabkan karena izin penelitian dari pihak rumah sakit baru diperoleh sekitar tiga minggu sebelum pelaksanaan sidang skripsi, sehingga waktu yang tersedia untuk melakukan pengambilan data menjadi terbatas.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap 80 pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran sebagian besar berada dalam kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara

¹⁵ Patricia, Galuh, Arda Tama, Nanda Aula, Rumana Daniel, Happy Putra, dan Dina Sonia. 2023. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Esnawan Antariksa.” 4:500–504.

efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi interpersonal yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi petugas pendaftaran perlu terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran melalui pelatihan dan evaluasi secara berkala, terutama pada aspek keterbukaan, empati, dan penyampaian informasi yang jelas. Petugas pendaftaran perlu mempertahankan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, manajemen rumah sakit diharapkan mendukung peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan standar komunikasi, evaluasi kepuasan pasien, serta pemberian umpan balik kepada petugas. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan pada unit pelayanan lain di rumah sakit untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira, Anggri, Yunita Assa, S.2025. *Pelayanan Kesehatan*.
- Danny, Carlos, Bustamante Sanmartin, Gladys Eulalia, and Cabrera Cabrera. 2022. "Satisfacción de Los Pacientes Que Reciben Servicio Odontológico Mediante SERVQUAL." 6(2):17–24.
- Desthanya Nyion Irene, Paundra Jhalugilang. 2026. "Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Gea Medical Group Service Center Jakarta." 6:571–81.
- Devito, Joseph A. 2019. "The Interpersonal Communication Book." 1–20.
- Dewi Setya Paramitha, Rita Kirana, Andrey Rizky Akbar Muhaimin MPR. 2022. "Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit." 7(2):188–94.
- Doyle, Cathal, Laura Lennox, and Derek Bell. 2021. "A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness." doi: 10.1136/bmjopen-2012-001570.
- Du, Yifei, and Yu Gu. 2024. "The Development of Evaluation Scale of the Patient Satisfaction with Telemedicine : A Systematic Review." 1–13. doi: 10.1186/s12911-024-02436-z.
- Hardiansah, Simulyanto. 2023. "Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Praya." 11(1):350–56. doi: 10.37824/jkqh.v11i1.2023.491.
- Jev Boris, Hotmarina Lumban Gaol, Robin Bastian Waruwu. 2025. "Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien." 20(3):205–14.
- Jonkisz, Aleksandra, and Piotr Karniej. 2022. "The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries." 1–15.
- Krisnadewiyanti, Mikawati, Nurfadhilah, Asriyanti. 2024. "Penerapan Komunikasi Efektif Penggunaan Mobile JKN Di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar." 3(2):125–35.
- Maya Khairani, Desi Salviana, Abu Bakar. 2021. "Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat- Pasien." 3441(441).
- Ninung Rose Diana Kusumawati, , Bagoes Widjanarko, Sutopo Patria Jati. 2026. "Indonesian Journal of Global Health Research." 8(2):13–20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2021. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."
- Patricia, Galuh, Arda Tama, Nanda Aula, Rumana Daniel, Happy Putra, and Dina Sonia. 2023. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Esnawan Antariksa." 4:500–504.