

## Hubungan Komunikasi Efektif Pada *Staff Front Office* Di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di X Hospitals Balikpapan

Mitha Chrisdayanti<sup>1✉</sup>, Dwi Nur Siti Marchamah<sup>2</sup>, Wahyuni Arumsari<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ivet, Semarang, Indonesia

### Info Articles

#### Sejarah Artikel:

Disubmit 27 September 2024

Direvisi 24 April 2025

Disetujui 09 Juli 2025

#### Keywords:

*Effective Communication; Front Office Staff; Patient Satisfaction*

### Abstrak

Komunikasi merupakan sarana penting dalam menjalin relasi. Dalam bidang kesehatan, komunikasi dinilai penting bagi *staff front office* karena merupakan interaksi awal bagi pasien di rumah sakit. Pada bulan Maret 2024, X Hospitals Balikpapan telah mendapat 168 ulasan dengan rating 1 dari 5 pada *Google Customer Review*. Salah satu hal yang dikeluhkan adalah *staff front office* tidak komunikatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif pada *staff front office* di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan. Jenis penelitian ini adalah analitik korelasi dengan rancangan cross sectional. Populasi penelitian merupakan pasien rawat jalan di poli pada bulan April-Juni 2024 sebanyak 45.985 orang dengan sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *staff front office* dinilai efektif (49%) dan pasien rawat jalan merasa puas (49%) terhadap pelayanan *staff front office*. Hasil analisis korelasi Kendall's Tau-B adalah 0.427 dan nilai Sig sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif pada *staff front office* di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan. Saran bagi rumah sakit adalah dengan meningkatkan kemampuan berkomunikasi *staff front office* dengan memberikan pelatihan.

### Abstract

*Communication is important for establishing relationships, especially in the healthcare industry, particularly for front office staff who are the first point of contact for patients. In March 2024, X Hospitals Balikpapan received 168 reviews with one out of five rating on Google Customer Reviews. The common complaint was the lack of communication by the front office staff. This research aims to determine the relationship between effective communication among front office staff at registration department and outpatient satisfaction at X Hospitals Balikpapan. The research utilized a correlational analytic approach with a cross-sectional design, encompassing a sample of 96 outpatients out of 45,985 population at the polyclinic from April to June 2024, using a quota sampling technique. The data analysis included univariate and bivariate analysis. The results revealed that 49% of respondents perceived the communication of front office staff as effective, and 49% reported satisfaction with the services provided. The correlation analysis using Kendall's Tau-B yielded a coefficient of 0.427 with a significance value of 0.000, indicating a significant relationship between effective communication by front office staff and outpatient satisfaction. Based on these results, it is recommended that the hospital enhance front office staff's communication skills by providing training.*

✉ Alamat Korespondensi:  
E-mail: [mithachrisda@gmail.com](mailto:mithachrisda@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Dalam aktivitas sehari-hari, komunikasi menjadi sarana utama untuk membangun hubungan dengan orang lain sekaligus sebagai media pertukaran informasi dan dukungan emosional. Pada konteks pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit, komunikasi berperan penting untuk memahami kebutuhan maupun keluhan pasien. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami merupakan keterampilan dasar yang harus dimiliki setiap pegawai rumah sakit (Fanny dkk., 2022). Komunikasi dianggap efektif apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami sesuai dengan maksud pengirim, kemudian ditindaklanjuti oleh penerima tanpa hambatan. Efektivitas komunikasi juga ditandai ketika penerima mampu menangkap serta menafsirkan pesan sesuai dengan yang dimaksudkan oleh pengirim (Rokhmah & Anggorowati, 2017).

Beberapa rumah sakit menempatkan tenaga khusus dalam menangani pekerjaan-pekerjaan tertentu di area *front office* sebagai salah satu bagian dari kegiatan operasional. *Front office* adalah area layanan garis depan dimana tugas-tugas administrasi seperti pendaftaran pasien, pencatatan data pasien dan laporan harian jumlah pasien ditangan (Dwi Tamara dkk., 2022). Komunikasi yang terjadi di *front office* berpengaruh pada keefektifan pelayanan rumah sakit. Menurut Damiyana & Sari (2020) pelayanan *front office* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kelancaran proses penerimaan dan pendaftaran pasien.

Bila komunikasi antara *staff front office* dan pasien dapat dipertahankan dan ditingkatkan ke arah yang lebih baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan (Putra & Aziz, 2019). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang diterima. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan rumah sakit sesuai dengan apa yang mereka harapkan, namun akan timbul rasa kecewa ketika pelayanan dirasa belum memenuhi ekspektasi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien, yakni mencapai 78,1% (Jannah dkk., 2017).

Sebuah penelitian yang dilakukan pada beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap *staff front office* di loket pendaftaran pada rumah sakit pemerintah dan swasta masih kurang memadai (T. R. P. Lestari, 2018). Selama di loket pendaftaran, pasien yang mempunyai pengalaman tidak menyenangkan di rumah sakit pemerintah berimbang dengan responden yang tidak memiliki pengalaman tidak menyenangkan (masing-masing adalah sebesar 50%). Sedangkan untuk rumah sakit swasta, pasien yang menyatakan pernah mengalami pengalaman tidak menyenangkan adalah sebesar 47,1% dan pasien yang menyatakan tidak berpengalaman tidak menyenangkan adalah sebesar 52,9%. Ketidakpuasan pelayanan di loket pendaftaran rumah sakit pemerintah dapat dikatakan lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit swasta. Akan tetapi jika dilihat lebih seksama, perbedaan ketidakpuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta memiliki selisih yang tidak cukup jauh (hanya berbeda 2,9%). Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Lestari dilakukan pada rumah sakit yang berada di 6 wilayah terpilih, dimana salah satunya adalah rumah sakit swasta yang berada di Kota Balikpapan.

Rumah sakit swasta yang berada di Kota Balikpapan salah satunya adalah X Hospitals Balikpapan. X Hospitals Balikpapan adalah salah satu dari 41 rumah sakit yang bergabung di X Hospitals Group (Sunaryo, 2022). X Hospital Balikpapan merupakan rumah sakit swasta yang memiliki visi perawatan kesehatan holistik, pendidikan kesehatan dan penelitian (Engka, 2021). Pelayanan pada X Hospital Balikpapan meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap. Dari hasil observasi peneliti, pelayanan rawat jalan di X Hospital Balikpapan diawali dengan pendaftaran pasien ke klinik tujuan dan berakhir pada proses transaksi pembayaran di unit *front office*.

Di tahun 2024, X Hospitals Balikpapan memiliki rating senilai 4,7 dari 5 bintang pada *Google Customer Review*. Pada layanan tersebut terdapat 3.479 ulasan dari pasien maupun pengunjung, dengan rating tertinggi adalah ulasan dengan bintang 5 dan rating terendahnya adalah ulasan dengan bintang 1. Rating dan ulasan tersebut berisikan berbagai macam pengalaman pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, dimana hasil tersebut dapat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pasien

terhadap layanan di X Hospitals Balikpapan. Ditemukan sebanyak 163 ulasan dengan bintang 1 dan 28 ulasan dengan bintang 2 pada X Hospitals Balikpapan. Ulasan tersebut berisikan keluhan beserta ketidakpuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu hal yang dikeluhkan oleh pasien di *Google Customer Review* tersebut adalah kurangnya komunikasi pada pendaftaran/*staff front office*.

Berbagai penelitian di bidang manajemen kesehatan telah banyak membahas kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas front office atau pendaftaran. Salah satunya di Rumah Sakit Islam Malang, yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap petugas informasi dan pendaftaran sebesar 79,92%. Meskipun hasil ini tergolong baik, angka tersebut masih sedikit di bawah standar  $\geq 80\%$ . Rendahnya capaian ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam memberikan layanan. Beberapa keluhan pasien meliputi kurangnya keramahan, minimnya informasi yang disampaikan, serta sikap petugas yang kurang tepat saat melakukan pencatatan data. Keluhan-keluhan tersebut pada dasarnya berakar pada lemahnya kemampuan komunikasi efektif dari petugas informasi dan pendaftaran (Kusuma Wardani dkk., 2018).

Penelitian serupa juga dilakukan kepada 97 responden di Rumah Sakit X. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran dinilai cukup baik dengan persentase 43,3% dan penilaian baik sebesar 40%. Akan tetapi, masih ada 15% yang menilai bahwa komunikasi petugas pendaftaran kurang baik karena petugas pendaftaran kurang mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh ataupun bertanya dan memberikan pelayanan tergesa-gesa (Fanny dkk., 2022).

Interaksi antara pasien dan *staff front office* terkadang memiliki posisi yang sulit karena *front office* bertanggung jawab atas pelayanan pengunjung (Mishra & Pal, 2013). Cara berkomunikasi seorang *staff front office* tentunya harus efektif. Agar komunikasi menghasilkan komunikasi yang efektif, seseorang harus memahami 5 prinsip komunikasi yang efektif. Lima prinsip komunikasi efektif tersebut disingkat dengan REACH, yaitu *Respect* (respek), *Empathy* (empati), *Audible* (dapat dimengerti), *Clarity* (jelas) dan *Humble* (rendah hati) (Prijosaksono & Hartono, 2017). Komunikasi yang efektif diakui sebagai hal yang sangat signifikan dalam faktor meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Praja (2022), kepuasan pasien dapat diukur melalui lima aspek utama kualitas pelayanan, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta aspek fisik atau penampilan nyata (*tangible*).

Mengingat betapa pentingnya komunikasi *staff front office* pada proses pendaftaran guna meningkatkan kepuasan pasien, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi efektif pada *staff front office* di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan metode analitik korelasi dengan rancangan *cross sectional*, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu komunikasi efektif *staff front office* dengan variabel dependen mengenai kepuasan pasien rawat jalan di X hospitals Balikpapan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan april hingga juli tahun 2024 di Poli Rawat Jalan X Hospitals Balikpapan.

Jumlah pasien rawat jalan pada bulan April hingga Juni adalah sebanyak 45.985 pasien. Sampel diambil dari pasien yang menggunakan jasa rawat jalan di X Hospitals Balikpapan. Besar sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan Rumus Lameshow untuk estimasi proporsi. Dari 96 orang yang menjadi sampel, kemudian ditambah 10% untuk menjaga apabila terdapat sampel yang tidak lengkap. Total jumlah sampel yang diambil sebanyak 107 orang. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan berikut didapatkan dari data jumlah pasien rawat jalan dalam kurun waktu 3 bulan terakhir, yaitu dari bulan Januari hingga Maret 2024. Dari total 107 responden, alokasi sampel dibagi secara proporsional pada setiap poliklinik dengan metode quota sampling. Teknik ini menetapkan

jumlah tertentu dari tiap subkelompok, yang dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di 24 poliklinik X Hospitals Balikpapan.

Variabel independen penelitian adalah komunikasi efektif pada staff front office, sedangkan variabel dependennya ialah kepuasan pasien rawat jalan. Uji validitas dilakukan dengan metode correlate bivariate Pearson untuk menguji instrumen kepuasan pasien dan komunikasi efektif, menggunakan bantuan program SPSS. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen komunikasi efektif memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,816 (> 0,6) dan instrumen kepuasan pasien sebesar 0,813 (> 0,6). Karena keduanya lebih tinggi dari nilai kritis product moment, maka instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Untuk menguji hubungan antarvariabel, penelitian ini menggunakan analisis korelasi Kendall Tau-B dengan bantuan SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

#### Komunikasi Efektif pada *Staff Front Office* di X Hospitals Balikpapan

Tabel 1. Hasil Pengukuran Komunikasi Efektif *Staff Front Office* di X Hospitals Balikpapan

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Cukup Efektif	10	10,4
Efektif	47	49,0
Sangat Efektif	39	40,6
Total	96	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Menurut hasil tabulasi data, dari 96 pasien ada 10 pasien (10,4%) menilai cukup efektif, 47 pasien (49%) menilai efektif dan 39 pasien (40,6%) menilai komunikasi *staff front office* sangat efektif. Adapun hasil pengukuran komunikasi efektif berdasarkan 5 komponen (*respect, empathy, audible, clarity, dan humble*) adalah sebagai berikut:

#### *Respect/Respek*

Tabel 2. Hasil Pengukuran Komunikasi Efektif pada Komponen *Respect/Respek*

Pertanyaan	Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%
Petugas pendaftaran memberikan sapaan dan salam pada awal pelayanan	14	14,6	46	47,9	36	37,5
Petugas pendaftaran bersikap ramah selama proses pendaftaran	18	18,8	44	45,8	34	35,4

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 2 mengenai pemberian sapaan dan salam oleh petugas pendaftaran pada awal pelayanan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas memberikan respek pada saat pelayanan dimulai. Dari 96 responden, 14 pasien (14,6%) cukup setuju, 46 pasien (47,9%) setuju, dan 36 pasien (37,5%) sangat setuju bahwa petugas memberikan sapaan dan salam pada awal pelayanan.

Mengenai sikap ramah petugas pendaftaran selama proses pendaftaran, dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas bersikap ramah. Dari 96 responden, 18 pasien (18,8%) cukup setuju, 44 pasien (45,8%) setuju, dan 34 pasien (35,4%) sangat setuju bahwa petugas bersikap ramah selama proses pendaftaran.

Menurut (Rangkuti et al., 2024), sikap respect petugas pendaftaran rawat jalan ditunjukkan melalui bagaimana mereka menghargai serta memperlakukan pasien dengan penuh hormat sebagai individu yang membutuhkan layanan kesehatan. Menurut peneliti, praktek pemberian sapaan, salam, dan ramah merupakan bagian penting dari komunikasi efektif yang diterapkan oleh *staff front office*, sehingga dapat menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara pasien dan rumah sakit. Perilaku 5S adalah serangkaian tindakan untuk meningkatkan interaksi dengan pasien, meliputi senyum (keramahan), salam (sapaan sopan), sapa (interaksi ramah), sopan (sikap hormat) dan santun (tindakan lembut) yang membantu menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang positif dan profesional (Junaedi et al., 2024). Dalam pelaksanaannya, *staff front office* di X Hospitals Balikpapan mampu dengan baik melaksanakan 5S. Hal ini memberikan citra yang baik kepada masyarakat untuk berobat di X Hospitals Balikpapan karena petugasnya ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### ***Emphaty/Empati***

Tabel 3. Hasil Pengukuran Komunikasi Efektif pada Komponen *Emphaty/Empati*

Pertanyaan	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan/ permintaan Bapak/Ibu dengan penuh perhatian	4	4,2	18	18,8	41	42,7	33
Petugas pendaftaran berempati terhadap Bapak/Ibu	0	0	17	17,7	48	50,0	31	32,3

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 3 mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam mendengarkan keluhan atau permintaan pasien dengan penuh perhatian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas mendengarkan dengan baik. Dari 96 responden, 4 pasien (4,2%) tidak setuju, 18 pasien (18,8%) cukup setuju, 41 pasien (42,7%) setuju, dan 33 pasien (34,4%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran mendengarkan keluhan atau permintaan Bapak/Ibu dengan penuh perhatian.

Mengenai tingkat empati petugas pendaftaran terhadap Bapak/Ibu, dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas memiliki tingkat empati yang baik. Dari 96 responden, 17 pasien (17,7%) cukup setuju, 48 pasien (50,0%) setuju, dan 31 pasien (32,3%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan berempati terhadap Bapak/Ibu.

Menurut Liow dkk. (2020), salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Dari hasil penelitian ini, ditemukan masih ada 4,2% pasien yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa *staff front office* di X Hospitals Balikpapan mendengarkan keluhan/permintaan dengan penuh perhatian. Saat mengisi kuisioner, peneliti mendapatkan pernyataan dari bahwa *staff front office* terkesan tergesa-gesa dan kurang mendengarkan keluhan dalam melakukan proses pendaftaran jika kondisi pasien rawat jalan sedang ramai. Hal ini membuat pasien kurang terbuka kepada *staff front office*. Dengan mendengarkan dan memahami lawan bicara, komunikasi diharapkan mampu menumbuhkan sikap terbuka serta membangun rasa saling percaya, sehingga tercipta kerjasama yang lebih baik dengan orang lain (Rangkuti et al., 2024).

**Audible/Dapat Dimengerti**

Tabel 4. Hasil Pengukuran Komunikasi Efektif pada Komponen *Audible/Dapat Dimengerti*

Pertanyaan	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti	1	1,0	26	27,1	37	38,5	32
Petugas pendaftaran berbicara dengan jelas dan tidak terlalu cepat	9	9,4	20	20,8	37	38,5	30	31,3

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 4 mengenai penggunaan bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti oleh petugas pendaftaran, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas menggunakan bahasa yang sesuai. Dari 96 responden, 1 pasien (1,0%) tidak setuju, 26 pasien (27,1%) cukup setuju, 37 pasien (38,5%) setuju, dan 32 pasien (33,3%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan menggunakan bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti.

Mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam berbicara dengan jelas dan tidak terlalu cepat, pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas berbicara dengan baik. Dari 96 responden, 9 pasien (9,4%) tidak setuju, 20 pasien (20,8%) cukup setuju, 37 pasien (38,5%) setuju, dan 30 pasien (31,3%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan berbicara dengan jelas dan tidak terlalu cepat.

Agar komunikasi berjalan efektif, pesan yang disampaikan perlu mudah didengar dan dipahami. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan bahasa sederhana, menyampaikan inti pokok secara langsung, memanfaatkan komunikasi nonverbal yang jelas, serta memberikan contoh agar pesan lebih mudah dimengerti oleh lawan bicara (E. W. Lestari, 2023). Peneliti berpendapat bahwa dalam melaksanakan tugasnya, seorang *staff front office* harus mampu berkomunikasi dengan memperhatikan prinsip *audible* sehingga pesan dapat dengan mudah dimengerti oleh pasien.

Pada penelitian ini, masih ditemukan sebanyak 9,4% pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan tidak setuju dengan pernyataan “Petugas pendaftaran berbicara dengan jelas dan tidak terlalu cepat”. Peneliti menilai bahwa petugas front office kerap menyampaikan informasi dengan tempo terlalu cepat dan kurang jelas, sehingga pasien menjadi bingung dan cenderung hanya mengiyakan apa yang disampaikan tanpa benar-benar memahaminya. Menurut (Rangkuti et al., 2024), perlu adanya media tambahan untuk mempermudah penyampaian informasi kepada pasien terutama pasien yang sudah tua dan mengalami kondisi pendengaran. Hal ini dapat dilakukan oleh X Hospitals Balikpapan dalam memastikan komunikasi yang efektif antara petugas pendaftaran dan pasien, sehingga kebutuhan dan informasi terkait pelayanan kesehatan dapat disampaikan dengan jelas dan tepat.

**Clarity/Jelas**

Tabel 5. Hasil Pengukuran Komunikasi Efektif pada Komponen *Clarity/Jelas*

Pertanyaan	Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Petugas pendaftaran menyampaikan pesan dengan ringkas	1	1,0	2	2,1	25	26,0	31	32,3	31

Petugas pendaftaran memberikan intruksi atau arahan dengan intonasi suara yang jelas	0	0	5	5,2	23	24,0	36	37,5	32	33,3
--	---	---	---	-----	----	------	----	------	----	------

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 5 mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam menyampaikan pesan dengan ringkas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas dapat menyampaikan pesan dengan baik. Dari 96 responden, 1 pasien (1,0%) sangat tidak setuju, 2 pasien (2,1%) tidak setuju, 25 pasien (26,0%) cukup setuju, 37 pasien (38,5%) setuju, dan 31 pasien (32,3%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan mampu menyampaikan pesan dengan ringkas.

Mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan instruksi atau arahan dengan intonasi suara yang jelas, pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas dapat melakukan hal tersebut dengan baik. Dari 96 responden, 5 pasien (5,2%) tidak setuju, 23 pasien (24,0%) cukup setuju, 36 pasien (37,5%) setuju, dan 32 pasien (33,3%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan memberikan instruksi atau arahan dengan intonasi suara yang jelas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amelia (2021), ditemukan bahwa pasien 75% puas dengan prinsip *clarity* pada komunikasi radiografer di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa puas jika radiographer mampu menjelaskan berbagai persiapan pasien dengan jelas sehingga pasien tidak salah dalam mempersiapkan sebelum tindakan dan menggunakan bahasa yang tidak rumit.

Clarity dipahami sebagai sikap terbuka atau transparan. Ketika keterbukaan ini diterapkan, penerima pesan akan lebih mudah menumbuhkan rasa percaya kepada pemberi informasi (Liow et al., 2020). Pada penelitian ini, ditemukan 1 pasien yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa *staff front office* di X Hospitals Balikpapan menyampaikan pesan dengan jelas dan ringkas. Pasien menganggap bahwa *staff front office* tidak menjelaskan dengan baik dimana ia akan menunggu dokter dan bagaimana prosedur pelayanan yang akan diberikan. Menurut peneliti, agar dapat mencapai kesamaan makna dalam melakukan komunikasi efektif, ada baiknya pasien kembali menanyakan dan memastikan tujuan serta pesan yang dijelaskan oleh *staff front office* agar tidak menimbulkan kesalahpahaman pasien.

### **Humble/Rendah Hati**

Tabel 6. Hasil Pengukuran Komunikasi Efektif pada Komponen *Humble/Rendah Hati*

Pertanyaan	Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%
Petugas pendaftaran melayani Bapak/Ibu dengan rendah hati	14	14,6	52	54,2	30	31,3
Pasien/keluarga pasien nyaman dengan komunikasi yang diberikan petugas pendaftaran	20	20,8	48	50,0	28	29,2

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 6 mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam melayani Bapak/Ibu dengan rendah hati, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas melayani dengan sikap rendah hati. Dari 96 responden, 14 pasien (14,6%) cukup setuju, 52 pasien (54,2%) setuju, dan 30 pasien (31,3%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan melayani Bapak/Ibu dengan rendah hati.

Mengenai tingkat kenyamanan pasien atau keluarga pasien dengan komunikasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran, pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa nyaman dengan komunikasi tersebut. Dari 96 responden, 20 pasien (20,8%) cukup setuju, 48 pasien (50,0%) setuju, dan 28 pasien (29,2%) sangat setuju bahwa mereka merasa nyaman dengan komunikasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran di X Hospitals Balikpapan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (E. W. Lestari, 2023) di Rumah Sakit Siti Miriam - Lawang, Kabupaten Malang, sebanyak 61% pasien menilai bahwa petugas pendaftaran konsisten menunjukkan perilaku positif. Hal ini terlihat dari sikap ramah dan rendah hati yang ditunjukkan petugas saat berinteraksi maupun memberikan layanan, sehingga pasien maupun keluarganya merasa nyaman. Temuan ini juga menegaskan bahwa petugas tidak memperlihatkan sikap angkuh atau sombong ketika berkomunikasi.

Pada penelitian ini, *staff front office* X Hospitals Balikpapan dinilai mampu menerapkan prinsip *humble* saat berkomunikasi dengan pasien. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian, bahwa tidak ada pasien rawat jalan memilih pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada prinsip *humble* (0%). Menurut peneliti, sikap *humble staff front office* dapat membuat pasien merasa sangat dihargai. Petugas yang mampu memberikan komunikasi yang nyaman dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan keluarga mereka selama proses pendaftaran, serta memperkuat hubungan antara pihak rumah sakit dan pasien.

### Kepuasan Pasien Rawat Jalan di X Hospitals Balikpapan

Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di X Hospitals Balikpapan

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Cukup Puas	8	8,3
Puas	47	49,0
Sangat Puas	41	42,7
Total	96	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Menurut hasil tabulasi data, dari 96 pasien ada 8 pasien (8,3%) menilai cukup puas, 47 pasien (49%) menilai puas dan 41 pasien (42,7%) menilai sangat puas dengan pelayanan *staff front office* di X Hospitals Balikpapan. Adapun hasil pengukuran kepuasan pasien berdasarkan 5 komponen (*responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible*) adalah sebagai berikut:

### *Responsiveness*/Ketanggapan

Tabel 8. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Komponen

Pertanyaan	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan							
	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Petugas pendaftaran dengan cepat dapat menanggapi keluhan pasien	1	1,0	24	25,0	43	44,8	28	29,2
Pasien merasa puas atas tanggapan petugas pendaftaran terhadap keluhan yang dirasakan	1	1,0	22	22,9	46	47,9	27	28,1

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 8 mengenai ketanggapan petugas pendaftaran dalam menanggapi keluhan pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dari 96 responden, hanya 1 pasien (1,0%) yang tidak setuju bahwa petugas pendaftaran tanggap terhadap

keluhan mereka. Sebanyak 24 pasien (25,0%) cukup setuju, sementara 43 pasien (44,8%) setuju, dan 28 pasien (29,2%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran cepat dalam menanggapi keluhan.

Mengenai kepuasan pasien atas tanggapan petugas pendaftaran terhadap keluhan yang dirasakan, pada tabel 8 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari 96 responden, hanya 1 pasien (1,0%) yang tidak setuju bahwa petugas pendaftaran memberikan tanggapan yang memuaskan terhadap keluhan mereka. Sebanyak 22 pasien (22,9%) cukup setuju, sementara 46 pasien (47,9%) setuju, dan 27 pasien (28,1%) sangat setuju bahwa mereka merasa puas dengan tanggapan yang diberikan oleh petugas pendaftaran.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (More et al., 2023), ditemukan kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* mencapai 97,3% yang dikategorikan sangat puas, meskipun ditemukan bahwa salah satu atribut *responsiveness* yang belum memuaskan adalah petugas loket mampu menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur. Penelitian yang dilakukan oleh Purnawan et al. (2024), menunjukkan adanya keterkaitan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu, Kabupaten Muara Enim. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan yang sigap, kesediaan tenaga kesehatan untuk membantu, serta respon cepat terhadap keluhan pasien mampu meningkatkan rasa puas pasien terhadap layanan rumah sakit.

Rumah sakit dapat dikatakan tanggap apabila petugas selalu siap memberikan bantuan dan merespons keluhan pasien secara cepat (Pangestu, 2013). Pada penelitian ini, ditemukan masih ada 1% pasien yang merasa bahwa petugas pendaftaran tidak cepat dalam menanggapi keluhan pasien dan hal tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Pernyataan ini sesuai dengan pernyataan Annisa (2021), dimana harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas juga dapat menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Purnawan dkk., 2024). Hal ini dapat menjadi perbaikan bagi X Hospitals Balikpapan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

**Reliability/Keandalan**

Tabel 9. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Komponen *Reliability/Keandalan*

Pertanyaan	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	10	10,4	26	27,1	30	31,3	30
Petugas pendaftaran handal dalam melayani pasien tanpa melakukan kesalahan	3	3,1	31	32,3	37	38,5	25	26,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 9 mengenai penilaian pasien terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut. Dari 96 responden, 10 pasien (10,4%) tidak setuju bahwa petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Sebanyak 26 pasien (27,1%) cukup setuju, sementara 30 pasien (31,3%) setuju, dan 30 pasien (31,3%) sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 9 mengenai keandalan petugas pendaftaran dalam melayani pasien tanpa melakukan kesalahan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan keandalan pelayanan yang diberikan. Dari 96 responden, 3 pasien (3,1%) tidak setuju bahwa petugas pendaftaran handal dalam melayani tanpa melakukan kesalahan. Sebanyak 31 pasien (32,3%) cukup setuju, sementara 37 pasien (38,5%) setuju, dan 25 pasien (26,0%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran handal dalam melayani pasien tanpa melakukan kesalahan.

Pada penelitian lain di Rumah Sakit Makassar menunjukkan bahwa kehandalan, menurut persepsi pasien, dianggap baik dan memuaskan dalam kualitas pelayanan yang diterima. Pasien merasa bahwa petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar dapat diandalkan, terutama dalam memberikan pelayanan sesuai janji waktu dan menerima pasien dengan baik saat ingin menjalani perawatan di unit rawat jalan (Tangdilambi et al., 2019). Studi yang dilakukan oleh (Annisa, 2021) menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan keterampilan petugas dalam memberikan layanan, keandalan petugas pendaftaran, serta ketepatan mereka dalam melayani kebutuhan pasien.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan petugas pendaftaran serta percaya dengan keandalan pelayanan yang diberikan oleh *staff front office* di X Hospitals Balikpapan meskipun masih ada sebanyak 3,1% pasien menganggap bahwa *staff front office* masih belum handal dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan karena *staff front office* yang berjaga merupakan *staff* yang baru. Menurut Rismiyanto dkk. (2024) tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan kinerja yang sejalan dengan harapan pasien. Hal ini mencakup ketepatan waktu, pelayanan yang merata tanpa kesalahan, sikap ramah dan penuh simpati, serta ketelitian tinggi agar pada akhirnya pasien merasa puas dengan layanan yang diterimanya.

Diharapkan kedepannya petugas mampu belajar lebih banyak dari pengalaman dan *staff* senior dimana hal ini sesuai dengan pernyataan oleh Suhenda & Hanita (2023) bahwa petugas pendaftaran mampu memaksimalkan kemampuannya dalam mendaftarkan pasien melalui pelatihan, seminar, workshop maupun pendidikan.

**Assurance/Jaminan**

Tabel 10. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Komponen Assurance/Jaminan

Pertanyaan	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Petugas pendaftaran memiliki kemampuan dalam memberikan solusi dari semua keluhan maupun permasalahan pasien	3	3,1	35	36,5	36	37,5	22	22,9
Pasien merasa yakin atas solusi yang diberikan oleh petugas pendaftaran atas permasalahan yang ada	1	1,0	34	35,4	39	40,6	22	22,9

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 10 mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan solusi terhadap semua keluhan maupun permasalahan pasien, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pendaftaran. Dari 96 responden, hanya 3 pasien (3,1%) yang tidak setuju bahwa petugas pendaftaran memiliki kemampuan dalam memberikan solusi yang baik. Sebanyak 35 pasien (36,5%) cukup setuju, sementara 36 pasien (37,5%) setuju, dan 22 pasien (22,9%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan permasalahan pasien.

Mengenai keyakinan pasien atas solusi yang diberikan oleh petugas pendaftaran terhadap permasalahan yang ada, pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa yakin dengan solusi yang diberikan. Dari 96 responden, hanya 1 pasien (1,0%) yang tidak setuju bahwa solusi yang diberikan oleh petugas pendaftaran dapat diandalkan. Sebanyak 34 pasien (35,4%) cukup setuju, sementara 39 pasien (40,6%) setuju, dan 22 pasien (22,9%) sangat setuju bahwa solusi yang diberikan oleh petugas pendaftaran dapat diandalkan.

Penelitian serupa dilakukan di Kota Makassar menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*), dianggap baik dan memuaskan oleh pasien dalam kualitas pelayanan yang diterima. Pasien merasa

bahwa RSUD Kota Makassar mampu memberikan keyakinan atau jaminan kepada mereka selama proses perawatan. Sebagian besar responden menyatakan kepercayaan terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnosis penyakit, sehingga pasien merasa yakin bahwa petugas kesehatan, terutama dokter, mampu memberikan jawaban yang meyakinkan terhadap pertanyaan pasien dan merasa puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan sebelum melakukan tindakan medis (Tangdilambi et al., 2019)

Pada penelitian ini ditemukan sebanyak 3.1% pasien yang tidak setuju bahwa *staff front office* memiliki kemampuan dalam memberikan solusi permasalahannya, dimana hal ini berkaitan dengan keahlian dan keilmuan *staff front office* yang merupakan *staff* baru. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Muninjaya, 2015) bahwa dimensi mutu jaminan berkaitan terhadap pengetahuan dan sifat petugas yang bisa dipercaya oleh pelanggan. Peneliti berpendapat bahwa rumah sakit dapat dikatakan mampu memiliki jaminan apabila petugas yang bekerja didalamnya memiliki keahlian, pengalaman dan pengetahuan yang baik.

### Empathy/Perhatian

Tabel 11. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Komponen *Empathy/Perhatian*

Pertanyaan	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran	0	0	13	13,5	49	51,0	34	35,4
Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	1	1,0	9	9,4	49	51,0	37	38,5

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 11 mengenai sikap ramah dan sopan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas. Dari 96 responden, tidak ada pasien yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Sebanyak 13 pasien (13,5%) cukup setuju, 49 pasien (51,0%) setuju, dan 34 pasien (35,4%) sangat setuju bahwa petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran.

Mengenai pemberian perhatian yang sama oleh petugas kepada semua pasien, pada tabel 11 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari 96 responden, hanya 1 pasien (1,0%) yang tidak setuju bahwa petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Sebanyak 9 pasien (9,4%) cukup setuju, 49 pasien (51,0%) setuju, dan 37 pasien (38,5%) sangat setuju bahwa petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

Hasil temuan ini serupa dengan hasil penelitian oleh (Kuntoro & Istiono, 2017) dimana penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas bersikap ramah dan sopan, serta selalu memberikan salam dan bertanya tentang keperluan pasien saat memberikan layanan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana et al., 2024), ditemukan variabel *empathy* menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan  $p$  value =  $0,002 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan *staff front office* di X Hospitals Balikpapan, khususnya pada aspek empati. Petugas dinilai ramah dalam melayani pasien maupun keluarganya, tidak membedakan status sosial, serta mampu membangun komunikasi yang baik sehingga penjelasan yang diberikan dapat membantu pasien. Sikap ramah yang konsisten saat proses pendaftaran juga menjadi faktor yang membuat pasien merasa terlayani dengan baik (Naqsyabandiyah, 2023).

**Tangible/Penampilan**

Tabel 12. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Komponen *Assurance*/Jaminan

Pertanyaan	Tidak setuju		Cukup setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Petugas pendaftaran memiliki penampilan menarik dalam melayani pasien	0	0	8	8,3	41	42,7	47	49,0
Petugas pendaftaran menyediakan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan kepada pasien	1	1,0	24	25,0	47	49,0	24	25,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 12 mengenai penampilan petugas pendaftaran dalam melayani pasien, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan penampilan yang dimiliki oleh petugas. Dari 96 responden, tidak ada pasien yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Sebanyak 8 pasien (8,3%) cukup setuju, 41 pasien (42,7%) setuju, dan 47 pasien (49,0%) sangat setuju bahwa petugas pendaftaran memiliki penampilan menarik dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 12 mengenai penyediaan fasilitas fisik oleh petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan fasilitas yang disediakan. Dari 96 responden, 1 pasien (1,0%) tidak setuju bahwa petugas pendaftaran menyediakan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebanyak 24 pasien (25,0%) cukup setuju, 47 pasien (49,0%) setuju, dan 24 pasien (25,0%) sangat setuju bahwa fasilitas fisik disediakan oleh petugas pendaftaran.

Penelitian dilakukan oleh (Tuegeh et al., 2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan bukti fisik menjadi wujud nyata yang dapat dirasakan langsung oleh pasien dalam mendukung proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian saat ini, di mana kepuasan pasien meningkat ketika mereka merasakan adanya fasilitas yang nyata dari pelayanan yang diberikan, baik oleh petugas maupun pihak rumah sakit. Bentuk bukti fisik yang sering dinilai pasien antara lain kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu, hingga ketersediaan media elektronik seperti monitor. Karena layanan kesehatan bersifat tidak berwujud, kehadiran bukti fisik ini menjadi elemen penting untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2013).

Penampilan *staff front office* juga merupakan salah satu atribut yang dinilai dari dimensi *tangible*. Sebanyak 91.7% pasien di X Hospitals Balikpapan merasa puas dengan penampilan *staff front office* yang rapi dan bersih. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chairunnisa & Puspita, 2017) bahwa sebanyak 76,4% pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) puas dengan penampilan tenaga medis dan karyawan rumah sakit. Tampilan tenaga medis maupun karyawan rumah sakit saat berinteraksi dengan pasien memiliki peran penting. Pasien cenderung merasa lebih nyaman menerima layanan apabila petugas yang melayani hadir dengan penampilan yang rapi dan terjaga kebersihannya.

**Analisis Bivariat**

**Hubungan Komunikasi Efektif pada *Staff Front Office* di bagian Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di X Hospitals Balikpapan**

Tabel 13. Uji *Crosstabulation* pada Variabel Komunikasi *Staff Front Office* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Komunikasi <i>Staff Front Office</i>			Total	%
	Cukup Efektif	Efektif	Sangat Efektif		

	N	%	N	%	N	%	N	%
Cukup Puas	3	3,1	3	3,1	2	2,1	8	8,3
Puas	6	6,3	31	32,3	10	10,4	47	49,0
Sangat Puas	1	1,0	13	13,5	27	28,1	41	42,7
Total	10	10,4	47	49,0	39	40,6	96	100

Sumber: Data Primer 2024

Pada tabel 13 diketahui 8 pasien dengan tingkat kepuasan kategori “cukup puas”, terdapat 3 pasien (3,1%) yang mengatakan bahwa komunikasi *staff front office* dalam kategori cukup efektif. Lalu ditemukan sebanyak 3 pasien (3,1%) yang mengatakan bahwa komunikasi *staff front office* dalam kategori efektif, dan terdapat 2 pasien (2,1%) yang mengatakan bahwa komunikasi efektif *staff front office* dalam kategori sangat efektif.

Dari tabel 13 diketahui dari 47 pasien dengan tingkat kepuasan kategori “puas”, terdapat 6 pasien (6,3%) yang mengatakan bahwa komunikasi efektif *staff front office* dalam kategori cukup efektif. Paling terbanyak yaitu 31 pasien (32,3%) mengatakan komunikasi *staff front office* dalam kategori efektif. Kemudian terdapat 10 pasien (10,4%) mengatakan bahwa komunikasi *staff front office* dalam kategori sangat efektif.

Pada tabel 13 diketahui dari 41 pasien dengan tingkat kategori “sangat puas”, terdapat 1 pasien (1,0%) yang menganggap bahwa komunikasi efektif *staff front office* dalam kategori cukup efektif. Kemudian didapatkan bahwa sebanyak 13 pasien (13,5%) mengatakan bahwa komunikasi *staff front office* dalam kategori efektif. Lalu paling terbanyak, 27 pasien (28,1%) yang mengatakan bahwa komunikasi *staff front office* dalam kategori sangat efektif.

Tabel 14. Uji Korelasi Kendall's Tau pada Variabel Komunikasi *Staff Front Office* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

		Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Komunikasi <i>Staff Front Office</i>
Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kendall's tau_b	1.000	.427**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	96	96
Komunikasi <i>Staff Front Office</i>	Kendall's tau_b	.427**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	96	96

Sumber : Hasil Olah Data 2024

Tabel 14 menunjukkan hasil korelasi antara komunikasi efektif pada *staff front office* dibagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan. Korelasi Kendall's tau-b antara kedua variabel tersebut adalah 0.427, dengan signifikansi (2-tailed) sebesar 0.000. Diketahui bahwa nilai Signifikansi (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesisnya  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan antara komunikasi efektif pada *staff front office* di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh *staff front office*, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Dengan kata lain, kualitas komunikasi yang baik pada tahap pendaftaran memiliki hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif mempunyai hubungan yang cukup terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Setiap tenaga kesehatan memiliki peran berbeda sesuai keahliannya dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas layanan sering dijadikan ukuran oleh masyarakat, dan salah

satu aspek yang paling berpengaruh adalah komunikasi yang efektif. Hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien akan memengaruhi kepuasan serta persepsi mereka terhadap rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menimbulkan keluhan hingga merusak citra rumah sakit (Puspita dkk., 2023) (Fanny dkk., 2022).

Penelitian menunjukkan bahwa faktor respect, empathy, audible, clarity, dan humble sangat menentukan kepuasan pasien. Pasien yang merasa dihargai, didengar, dan dipahami cenderung lebih termotivasi untuk sembuh serta memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan oleh Rizki dkk. (2022). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa komunikasi interpersonal yang sehat mampu mengurangi kecemasan, mendukung proses penyelesaian masalah, serta membangun loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan (Khairani dkk., 2021). Hubungan yang ramah, komunikatif, dan responsif dari petugas juga terbukti meningkatkan kepuasan pasien, termasuk di area front office yang berperan penting dalam proses awal penerimaan dan administrasi rumah sakit (Damiyana & Sari, 2020).

Kusumawardhani dkk. (2023) menambahkan bahwa kesadaran tenaga kesehatan tentang pentingnya komunikasi kini semakin meningkat, sehingga mereka mampu menerapkan praktik komunikasi yang lebih efektif. Kepuasan pasien pada akhirnya mencerminkan perbandingan antara harapan dengan pengalaman layanan yang diterima, di mana perawat memiliki peran vital dalam menentukan citra rumah sakit. Oleh karena itu, komunikasi yang terbuka, empatik, serta didukung manajemen rumah sakit yang modern menjadi strategi kunci dalam menjaga mutu layanan sekaligus meningkatkan reputasi fasilitas kesehatan.

## SIMPULAN

Komunikasi yang diterapkan oleh staff front office di X Hospitals Balikpapan telah berjalan dengan baik dan mencerminkan prinsip-prinsip komunikasi efektif seperti respect, empathy, clarity, dan humble. Mayoritas pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, khususnya pada proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas komunikasi staff front office dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga memperkuat citra pelayanan rumah sakit. Peningkatan komunikasi staff front office dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, penanaman sikap ramah dan empatik, serta penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Budaya apresiasi dan penghargaan dapat memotivasi petugas, sementara fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman membantu pasien merasa dihargai. Pemantauan kinerja disertai umpan balik konstruktif memastikan kualitas layanan terus berkembang dan berdampak positif pada kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, S. (2021). *Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros.
- Annisa, I. A. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1).
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.334>
- Dwi Tamara, M., Pamungkas, G., & Rahmawati, P. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas Unit Front Office di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 16(2), 66.

- Engka, M. G. T. (2021). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di X Hospitals Balikpapan*. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di X Hospitals Balikpapan.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022a). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. N. H. (2022b). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 507.
- Febriani, A., Surip, M., & Gunawan, E. (2023). Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15.
- Jannah, M., Darmini, & Rochmayanti. (2017). Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi. *Jurnal LINK*, 1.
- Junaedi, B. A., Indriyani, D., & Adriani, S. W. (2024). Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Pada Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bundowoso. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 2(1).
- Kusuma Wardani, I., Sarwiyata, T. W., & Koeswo, M. (2018). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Petugas Informasi dan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Judika (Jurnal Nusantara Medika)*.
- Kusumawardhani, O. B., Prawistya Sari, A., Febria Kurniawati, R., Alif Saputra, R., Ramadhani, R., Puspita Adriana, N., & Wicaksono, D. (2023). Sosialisasi Komunikasi Efektif Untuk Tenaga Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Empowerment*, 3. <https://jurnal.aiska-university.ac.id/index.php/Empowerment>
- Lestari, E. W. (2023). *Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Miriam - Lawang Kab. Malang*. Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraosen.
- Lestari, T. R. P. (2018). Pelayanan Rumah Sakit bagi Masyarakat Miskin (Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia. *KESMAS, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 5(1), 9–16. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v5i1.156>
- Liow, D., Himpung, M., & Waleleng, G. (2020). Peran Komunikasi Antara Dokter dan Pelayanan Medis di Klinik Reci Desa Sinisir Kecamatan Modinding. *Ejurnal Unstrat*, 5.
- Mishra, R., & Pal, K. (2013). Empowering Front Office Professionals with Understanding of Guests' Personality Psychology. *Global Journal of Management and Business Research*, 3. <https://www.researchgate.net/publication/339089882>
- More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS) e-ISSN*, 7(2). <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>

- Muninjaya, G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Naqsyabandiyah, R. S. (2023). *Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien : TPP Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu*. ITSK RS dr. Soepraoen.
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Pangestu, A. Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Praja, A. (2022). *Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pendaftaran dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya*. . Universitas Siliwangi.
- Prijosaksono, A., & Hartono, P. (2017). *Self Management Series: Make Yourself A Leader*. Gramedia.
- Purnawan, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 7(1). <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1097>
- 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.
- Putra, D. M., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Siti Rahmah Padang. *Journal Health*, 11.
- Rangkuti, D. S. R., Tarigan, A. M., & Rachelia, P. H. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 16.
- Rismiyanto, Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2024). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 5, 35. <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>
- Rizki, U., Nyorong, M., Theo, D., & Anggraini, I. (2022). Influence Factors of Effective Communication of Health Officers on Patient Satisfaction. *Jurnal Perilaku Kesehatan Terpadu*, 1(1), 2022–2068.
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal of Health Studies*, 1(1), 67.
- Shalwa, G. Y. (2023). *Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Karyawan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Dr Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2023*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD Dr. H. Soemarni Sosroatmojo Kuala Kapuas. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6.
- Suhenda, A., & Hanita, M. R. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 6(1). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v6i1.8909>
- Sunaryo. (2022, December 20). *IKN Nusantara Mendorong Peningkatan Fasilitas dan Pelayanan X Hospitals Balikpapan*. Kaltimkita.Com.

- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5.
- Tjiptono. (2013). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Tuegeh, L. J., Rumapea, P., & Kolondam, H. F. (2017). Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Tatelu. *E-Journal UNSTRAT*.
- Yuliana, Marchamah, D. N. S., & Desty, R. T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1).