KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR

FAKHRU GAPPAR
NIM.23.03.138

YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANAKKUKANG MAKASSAR
PROGRAM STUDI D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
MAKASSAR 2026

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaiakan pendidikan

Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Disusun dan diajukan oleh

FAKHRU GAPPAR
NIM. 23.03.138

YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANAKUKKANG MAKASSAR
PROGRAM STUDI D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
MAKASSAR 2026

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Disusun dan di ajukan oleh

FAKHRU GAPPAR
NIM. 23.03.138

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Hj. Saenab Dasong, SKM., M.Kep	**Asriyanti, SKM., M.Kes**

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Rekam
Medis dan Informasi Kesehatan

Dr. Ns. Muh. Thabran Talib, SKM., M.ARS

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KASUS

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

FAKHRU GAPPAR
NIM 23.03.138

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 16 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS**

Tim Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Hj Saenab Dasong, SKM., M.Kep.	**Asriyanti, SKM., M.Kes.**
NIDN. 8904650022	**NIK. 093.152.02.03.019**

Penguji

Ns., Rizky Pratiwi, S.Kep., M.Kep.
NIK. 093.152.02.03.075

Mengesahkan

Ketua STIKES Panakkukang Makassar	Ketua Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Dr. Ns. Makkasau, M.Kes., M.Biomed	**Dr.Ns.H.Muh. Thabran Talib,SKM.,MARS**
NIK. 093.152.02.03.021	**NIK. 093.152.02.03.018**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Karya Tulis Ilmiah ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Program Studi D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Panakkukang Makassar, pada tanggal (16 Juli 2026).

Makassar,16 Juli 2026

Tim Penguji

Penguji I : Hj. Saenab Dasong, SKM., M.Kep (…….)

Penguji II : Asriyanti, SKM., M.Kes (…….)

Penguji III : Ns., Rizky Pratiwi, S.Kep., M.Kep (……)

PERNYATAAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Fakhru Gappar

NIM : 2303138

menyatakan dengan sebenarnya bahwa Judul Karya Tulis Ilmiah Ini sebagai berikut : GAMBARAN GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR.

Merupakan Karya Tulis Ilmiah yang kami buat sendiri dan bukan merupakan bagian dari Karya Tulis orang lain. Bilamana ternyata pernyataan ini tidak benar, kami sanggup menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh STIKES Panakkukang Makassar.

Makassar, 22 Juli 2026

Mengetahui	**Yang Membuat Pernyataan**
Ketua Prodi D3 RMIK	
Dr.Ns.H.Muh. Thabran Talib, SKM., MARS	**Fakhru Gappar**
NIK. 093.152.02.02.018	**NIM.2303138**

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, nikmat, karunia, kesehatan, serta kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Efektif Petugas TPP Dalam Pemberian Informasi Pelayanan Rawat Jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar" dengan baik sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Panakkukang Makassar.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman. Dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menyadari bahwa banyak tantangan, hambatan, dan kesulitan yang dihadapi. Namun berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Teristimewa penulis menyampaikan rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, Ayahanda **Gappar Tanawali** dan Ibunda **Ratna Lakila** tercinta serta saudara dan saudara ipar (**Fatmah Gappar dan Ashar**, **Tufadly Gappar dan Masni Jamaluddin**, **Tri Farhamto Gappar dan Rhiya Azis, Reski Gappar dan Herlina**, **Muhammad Nasrom Gappar dan Ayu Hastuti**) yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan,

motivasi, materi serta semangat yang tiada henti kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini selesai.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Hj. Saenab Dasong, SKM., M.Kep, selaku Ketua Yayasan Perawat Sulawesi Selatan.
2. Dr. Ns. Makkasau, M.Kes., M.Biomed, selaku Ketua STIKES Panakkukang Makassar.
3. Dr. Ns. H. Muh. Thabran Talib, SKM., M.ARS, selaku Ketua Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Panakkukang Makassar.
4. dr. Muhammad Assadul Malik Oesman, Sp.OG selaku Direktur RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar beserta seluruh staf yang telah memberikan izin dan membantu pelaksanaan penelitian.
5. Ibu Hj. Saenab Dasong, SKM., M.Kep selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran serta bimbingan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu Asriyanti, SKM., M.Kes selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan, kritik, dan saran yang konstruktif serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini hingga dapat diselesaikan dengan baik..
7. Seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.

8. Sahabat dan teman-teman mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
9. Terkhusus teman-teman terbaik penulis (Adit, Fidiam, Ibnu, Marianus, Zul, Rahmat, Fajar, Didi, Radit, Ubet) seperjuangan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi selama masa perkuliahan maupun penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga kebersamaan dan pengalaman yang telah di lalui bersama menjadi kenangan yang berharga di masa mendatang.
10. Spesial untuk sahabat-sahabat terbaik penulis (Fryan, Asyari, Farha, Widya) yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, doa, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas kebersamaan yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis.
11. Terkhusus untuk seseorang yang paling spesial, yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, doa, perhatian, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses perkuliahan maupun penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas kebersamaan, pengertian, dan motivasi yang diberikan sehingga menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang hingga tahap ini.
12. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik sesuai tujuan yang diharapkan.

13. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha, bertahan, dan berjuang selama proses perkuliahan hingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih karena tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan serta tetap berkomitmen untuk menyelesaikan pendidikan dan penelitian ini dengan sebaik-baiknya

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, serta dapat menjadi bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 16 Juli 2026

Fakhru Gappar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PENGAJUAN JUDUL ..... **ii**

PENGESAHAN TIM PEMBIMBING ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KASUS ..... **iv**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **v**

PERNYATAAN KARYA TULIS ILMIAH ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

ABSTRAK ..... **xvi**

ABSTRACT ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penulisan 7

D. Manfaat Penulisan 8

BAB II TINJAUAN TEORI **9**

A. Kepuasan Pasien 9

B. Komunikasi 12

C. Komunikasi Efektif 20

D. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) 24

E. Kerangka Konsep 26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27

A. Rancangan Penelitian 27

B. Variabel Dan Definisi Operasional 27

C. Populasi dan Sampel.....29

D. Teknik Pengumpulan Data 30

E. Teknik Pengolahan Data.....31

F. Teknik Analisis Data.....32

G. Teknik Penyajian Data.....34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....35

A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....35

B. Hasil Penelitian.....36

C. Pembahasan 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 69

A. Kesimpulan.....69

B. Saran 69

DAFTAR PUSTAKA.....71

L A M P I R A N 74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....28

Tabel 3.2 Kriteria Objektif Tingkat Kepuasan Pasien.....34

Tabel 3.3 Kriteria Objektif Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....34

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2026.....37

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2026 37

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2026 38

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2026.....39

Tabel 4.5 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Indikator Komunikasi Verbal Petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) 40

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap kejelasan Informasi Petugas TPP Tahun 2026 41

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Bahasa yang Mudah Dipahami Petugas TPP Tahun 2026 41

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Ketepatan Informasi Petugas TPP Tahun 2026.....42

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kelengkapan Informasi Petugas TPP Tahun 2026.....43

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kesempatan Bertanya Petugas TPP Tahun 2026.....44

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Cara Penyampaian Informasi Petugas TPP Tahun 2026 45

Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Verbal Petugas TPP Tshun 2026 45

Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Indikator Komunikasi Nonverbal Petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP).....46

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kontak Mata Petugas TPP Tahun 2026 47

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Ekspresi Wajah Petugas TPP Tahun 2026 48

Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Sikap Tubuh Petugas TPP Tahun 2026 49

Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Nada Suara Petugas TPP Tahun 2026 49

Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Responsivitas Petugas TPP Tahun 2026 50

Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Penampilan Petugas TPP Tahun 2026 51

Tabel 4.19 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Nonverbal Petugas TPP 52

Tabel 4.20 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Verbal dan Nonverbal Petugas TPP Tahun 2026 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep 26

ABSTRAK

FAKHRU GAPPAR: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Efektif Petugas TPP Dalam Pemberian Informasi Pelayanan Rawat Jalan Di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar.

PEMBIMBING : Hj. Saenab Dasong dan Asriyanti

Latar belakang: Komunikasi efektif merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) berperan sebagai kontak pertama dalam memberikan informasi pelayanan sehingga dituntut mampu berkomunikasi secara verbal dan nonverbal dengan baik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas TPP dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar. **Metodologi:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik *accidental sampling* terhadap 83 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang terdiri atas 12 pernyataan dan dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. **Hasil:** Komunikasi verbal memperoleh persentase sebesar **88,35%** dan komunikasi nonverbal sebesar **89,44%**, keduanya termasuk kategori **sangat puas**. **Diskusi:** Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi petugas telah mampu memenuhi harapan pasien dalam penyampaian informasi pelayanan rawat jalan. **Kesimpulan:** Komunikasi efektif petugas TPP telah memberikan kepuasan yang sangat baik kepada pasien sehingga perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk mendukung mutu pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Efektif, Petugas TPP, Pelayanan Rawat Jalan.

ABSTRACT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan saat ini menghadapi tantangan yang semakin kompleks seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas layanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Masyarakat tidak lagi hanya menilai pelayanan dari hasil pengobatan, tetapi juga dari pengalaman selama mengakses layanan, termasuk pada tahap awal seperti pendaftaran. Proses pendaftaran menjadi titik awal interaksi antara pasien dengan fasilitas kesehatan, sehingga kualitas pelayanan pada tahap ini sangat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Pelayanan yang kurang optimal, seperti informasi yang tidak jelas atau komunikasi yang kurang efektif, dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien sejak awal pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan pasien. Untuk menjaga kualitas pelayanan tersebut, pihak manajemen rumah sakit perlu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga setiap pasien dapat memperoleh pelayanan yang efisien dan efektif dalam upaya peningkatan derajat kesehatan (AL Anfal et al., 2018)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi

kesehatan, mempererat hubungan antara pasien dan petugas pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan kesehatan. Seiring dengan perkembangan teknologi, perubahan demografi, dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan, komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan menjadi aspek yang semakin penting untuk diperhatikan. Dalam pelayanan rawat jalan, petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi pelayanan kepada pasien. Komunikasi yang kurang efektif dari petugas TPP dapat menyebabkan kesalahpahaman, kebingungan, bahkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Astuti et al., 2024).

Komunikasi yang tidak efektif dalam pelayanan kesehatan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang signifikan, baik bagi pasien maupun bagi fasilitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Ketidakefektifan komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman informasi antara petugas dan pasien, seperti ketidakjelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, maupun alur pelayanan yang harus dilalui. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan, kecemasan, bahkan kesalahan dalam mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, komunikasi yang kurang baik juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan, sehingga hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi kurang harmonis. Dampak lainnya adalah meningkatnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien yang tidak mendapatkan informasi secara jelas dan mudah dipahami cenderung merasa tidak diperhatikan, yang

pada akhirnya dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif berkaitan dengan rendahnya kepuasan pasien karena berkurangnya kepercayaan dan kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan . Selain itu, ketidakefektifan komunikasi juga menjadi salah satu penyebab munculnya keluhan pasien di rumah sakit, karena informasi yang tidak tersampaikan dengan baik menyebabkan ketidakpahaman terhadap pelayanan yang diberikan (Setiawati & Fatmawati2, 2024).

Komunikasi yang tidak efektif juga dapat berdampak pada aspek keselamatan pasien (*patient safety*). Kesalahan dalam penyampaian informasi, baik antar tenaga kesehatan maupun antara tenaga kesehatan dengan pasien, berpotensi menimbulkan kesalahan tindakan yang dapat membahayakan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kesalahan komunikasi dapat menyebabkan insiden keselamatan pasien bahkan berisiko mengancam nyawa (Sulistyowati et al., 2026). Oleh karena itu, komunikasi efektif menjadi komponen yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang diberikan oleh petugas, khususnya dalam penyampaian informasi terkait alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta estimasi waktu pelayanan. Penelitian yang

dilakukan oleh (Chrisdayanti et al., 2025) menunjukkan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, di mana kejelasan informasi dan sikap komunikatif menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi petugas TPP tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penentu pengalaman pelayanan pasien.

Fenomena ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran masih menjadi permasalahan yang sering ditemukan di berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian yang dilakukan di rumah sakit ibu dan anak menunjukkan bahwa masih terdapat 23,1% pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek komunikasi dan pemberian informasi oleh petugas. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan, namun kualitas komunikasi yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien (Rosyidah et al., 2024).

Temuan lain menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mencapai 82%, sementara 18% sisanya dipengaruhi oleh faktor yang belum terpenuhi**,** termasuk kualitas komunikasi dan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien (Setianingsih & Susanti, 2021). Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat proporsi pasien yang belum sepenuhnya puas terhadap pelayanan, khususnya pada aspek komunikasi.

Selain itu, penelitian oleh (Aini et al., 2024) menjelaskan bahwa komunikasi efektif tenaga kesehatan mencakup beberapa dimensi penting yang dikenal dengan konsep REACH, yaitu penghargaan (*respect*), empati (*empathy*), dapat didengar/dipahami (*audible*), kejelasan (*clarity*), dan kerendahan hati (*humble*). Dimensi-dimensi tersebut berperan penting dalam meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Apabila komunikasi tidak dilakukan secara efektif, maka informasi yang disampaikan berpotensi tidak dipahami dengan baik oleh pasien, sehingga dapat berdampak pada munculnya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Lebih lanjut, penelitian oleh (Marpaung, 2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan keramahan petugas menjadi aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang tidak optimal, seperti informasi yang kurang jelas atau sikap petugas yang kurang responsif, dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Hal ini diperkuat oleh penelitian (Dewi et al., 2025) yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan, khususnya sistem pendaftaran online, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sistem yang mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta ketepatan informasi akan meningkatkan pengalaman pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas komunikasi petugas, khususnya di Tempat

Pendaftaran Pasien (TPP), menjadi salah satu komponen penting dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi petugas dengan kepuasan pasien, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan analitik untuk melihat hubungan antar variabel, sehingga belum memberikan gambaran secara mendalam mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas TPP itu sendiri. Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji peran petugas TPP dalam konteks rekam medis sebagai pemberi informasi pelayanan masih terbatas, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan dengan karakteristik khusus seperti rumah sakit ibu dan anak. Keterbatasan lainnya terletak pada kurangnya fokus terhadap pengalaman subjektif pasien dalam menerima informasi pelayanan, sehingga belum mampu menggambarkan secara komprehensif kualitas komunikasi yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas TPP dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar. Berdasarkan hasil observasi di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar pada bulan April 2026, masih terdapat kendala dalam komunikasi petugas TPP, seperti informasi yang belum dipahami pasien dan interaksi yang belum optimal, contohnya masih ada pasien

yang belum memahami alur pelayanan rawat jalan setelah proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal perlu ditingkatkan, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar?

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

   Untuk mengetahui dan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar.

2. Tujuan Khusus

   a. Diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi verbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan.

   b. Diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi nonverbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam pelayanan kepada pasien.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya pada aspek komunikasi pelayanan dan kualitas pelayanan administratif di rumah sakit. Penemuan ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian terkait komunikasi dan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Rumah Sakit

      Dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai evaluasi dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas komunikasi petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), khususnya dalam memberikan informasi tentang layanan pasien.

   b. Bagi Petugas Kesehatan

      Dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk komunikasi yang lebih jelas, responsif, dan berfokus pada kebutuhan pasien.

   c. Bagi Masyarakat

      Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan sehingga pasien memperoleh pelayanan yang lebih memuaskan dan sesuai dengan harapan.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu rumah sakit. Karena kepuasan pasien merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra Rumah Sakit di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi pasien perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien (Nindy et al., 2023).

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien. Kepuasan yaitu tingkat perasaan setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas, begitu pun sebaliknya. Kepuasan sangat erat hubungannya dengan *"word of mouth"* yang mana apabila pelayanan yang dirasakan oleh pasien memuaskan maka hal tersebut dapat mendatangkan pelanggan baru. Hal tersebut dapat membuat citra rumah sakit dapat meningkat (Hasna et al., 2022).

Kepuasan pasien juga sangat berpengaruh bagi Rumah Sakit karena jika kepuasan pasien terpenuhi maka Rumah Sakit yang ditempati berobat oleh pasien tersebut akan merasa bahwa pelayanan yang didapat

dari Rumah Sakit tersebut memuaskan sehingga pasien akan terus memilih kembali layanan jasa yang dipilihnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

   Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain:

   a. kualitas layanan medis,
   b. keterampilan komunikasi tenaga medis,
   c. waktu tunggu, kenyamanan fasilitas,
   d. dan proses administrasi yang efisien.
   e. keramahan staf, kebersihan lingkungan,
   f. dan ketersediaan informasi.

   Kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dalam persaingan yang semakin kompetitif. Kepuasan pasien bervariasi antar variabel yang berbeda. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi yang mengarahkan untuk meningkatkan variabel kepuasan pasien dimana dari hasil penelitian kepuasan pasien mendapat penilaian rendah. Pengalaman pasien menjadi fakor penting dalam survei pelayanan kesehatan, termasuk di dalamnya pelayanan rawat jalan di rumah sakit (Isna et al., 2025).

3. Dimensi Kepuasan Pasien

   Dimensi kepuasan pasien adalah aspek-aspek yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima pasien setelah memperoleh pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diukur melalui model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu kehandalan

(*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima sehingga dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.(Saleh & Satriani, 2018).

Inilah beberapa aspek pelayanan kepuasan pasien sebagai berikut:

a. Dimensi kehandalan (*reliability*) berarti kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang dijanjikan, melayani dengan segera, akurat dan memuaskan.
b. Dimensi jaminan (*assurance*) berarti jaminan yang berhubungan dengan kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit dan kerahasiaan penyakit pasien terjaga.
c. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berarti tampilan fisik yang meliputi penampilan petugas yang biasanya mengenakan seragam dan pakaian yang rapi, serta didukung pula dengan kebersihan ruangan dan juga peralatan yang digunakan.
d. Dimensi empati (*empathy*) berarti kemampuan untuk berbagi dan dapat memahami perasaan orang lain, yang meliputi kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien serta pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial.
e. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berarti ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan seperti kesediaan

petugas kesehatan untuk membantu pasien serta memberikan reaksi cepat, dan tanggap terhadap keluhan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan berdasar pada lima dimensi yang dimiliki oleh parasuraman maka dapat dilihat bahwa kelima dimensi ini memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dimiliki (Saleh & Satriani, 2018).

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi dapat dipahami dari sudut pandang umum dan keteladanan, yang secara kajian dilihat melalui aspek etimologis dan terminologis. Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang berarti “sama”, sehingga komunikasi terjadi ketika terdapat kesamaan makna antara pihak yang terlibat. Komunikasi akan efektif apabila pengirim dan penerima pesan memiliki pemahaman yang sama terhadap informasi yang disampaikan. Secara terminologis, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau lebih melalui saluran tertentu untuk mencapai kesamaan makna. Proses ini tidak hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan pemahaman dan interpretasi pesan oleh penerima. Dengan demikian, komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses penyampaian informasi, ide, atau pesan antara individu maupun kelompok untuk mencapai pemahaman bersama. Proses ini melibatkan unsur pengirim,

pesan, saluran, dan penerima, serta dipengaruhi oleh encoding, decoding, dan umpan balik dalam menentukan keberhasilan komunikasi (Martha et al., 2024) .

2. Jenis Komunikasi

Berdasarkan cara penyampaian pesan, komunikasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, komunikasi visual, dan komunikasi tertulis. Keempat jenis komunikasi tersebut saling melengkapi dalam proses penyampaian informasi, khususnya dalam pelayanan kesehatan, sehingga keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kata-kata yang diucapkan, tetapi juga oleh penggunaan media visual dan dokumen tertulis yang mendukung pemahaman pasien.

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*). Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar (Kusumawati, 2016).

Dalam pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit, komunikasi verbal merupakan jenis komunikasi yang paling sering digunakan, terutama melalui percakapan tatap muka antara petugas dan pasien. Kata-kata digunakan sebagai alat untukmengekspresikan ide, perasaan, serta menyampaikan informasi. Komunikasi verbal secara langsung memungkinkan terjadinya respon timbal balik secara cepat sehingga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi (Justisiani, 2014). Agar komunikasi verbal berjalan dengan baik, maka perlu memperhatikan beberapa prinsip berikut:

1) Jelas dan ringkas

   Komunikasi harus disampaikan secara sederhana, singkat, dan langsung pada inti pesan. Penggunaan kata yang berlebihan dapat menimbulkan kerancuan, sehingga penyampian informasi perlu dilakukan dengan jelas dan mudah dipahami.

2) Perbendaharaan kata

   Pemilihan kata harus disesuaikan dengan tingkat pemahaman pasien. Penggunaan istilah teknis yang tidak dipahami pasien dapat menyebabkan kebingungan, sehingga perlu menggunakan Bahasa yang sederhana dan komunikatif.

3) Arti denotatif dan konotatif

   Pemilihan kata harus memperhatikan makna yang sebenarnya (denotatif) dan makna yang bersifat emosional (konotatif). Kesalahan dalam penggunaan kata dapat menimbulkan perbedaan

penafsiran, sehingga perlu kehati-hatian dalam menyampaikan informasi, terutama terkait kondisi pasien.

4) Selaan dan kesempatan berbicara

Komunikasi yang efektif memerlukan tempo bicara yang tepat serta pemberian jeda agar pasien memiliki kesempatan untuk memahami dan merespon informasi yang diberikan. Hal ini mendukung terjadinya komunikasi dua arah.

5) Waktu dan relevansi

Penyampaian informasi harus memperhatikan waktu yang tepat dan sesuai dengan kondisi pasien. Informasi yang disampaikan pada waktu yang tidak tepat dapat mengurangi efektivitas komunikasi.

6) Humor

Penggunaan humor secara tepat dapat membantu mengurangi ketegangan, meningkatkan kenyamanan pasien, serta membangun hubungan yang lebih baik antara petugas dan pasien. Namun, penggunaannya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi pasien.

Contohnya, petugas TPP menjelaskan alur pendaftaran, lokasi poli tujuan, dan persyaratan administrasi kepada pasien dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komuniasi verbal. Dalam

berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih bersifat jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan (Kusumawati, 2016).

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh, kontak mata, intonasi suara, serta sikap dan perilaku individu. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi nonverbal selalu menyertai komunikasi verbal dan sering kali lebih jujur dalam mencerminkan perasaan atau sikap seseorang karena bersifat spontan. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam memperkuat pesan yang disampaikan serta membangun hubungan antara petugas dan pasien (Justisiani, 2014). Adapun bentuk komunikasi nonverbal yang perlu diperhatikan meliputi:

1) Metakomunikasi

   Metakomunikasi merupakan pesan yang terkandung di balik komunikasi, yang mencerminkan sikap dan hubungan antara pembicara dengan lawan bicara. Hal ini dapat terlihat dari kesesuaian antara ucapan dan ekspresi, misalnya tersenyum saat berbicara untuk menunjukkan sikap ramah.

2) Penampilan personal

   Penampilan merupakan aspek pertama yang dilihat dalam interaksi interpersonal. Cara berpakaian, kebersihan, dan kerapian

mencerminkan profesionalisme, kepribadian, serta citra diri petugas di mata pasien.

3) Intonasi (nada suara)

   Nada suara memiliki pengaruh besar terhadap makna pesan yang disampaikan. Intonasi yang lembut, jelas, dan tidak tinggi dapat menciptakan kenyamanan, sedangkan nada suara yang keras atau tidak stabil dapat menimbulkan kesan negatif.

4) Ekspresi wajah dan kontak mata

   Ekspresi wajah merupakan indikator utama dalam menunjukkan emosi, seperti senang, sedih, atau marah. Kontak mata yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan menunjukkan perhatian kepada pasien dalam proses komunikasi.

5) Sikap tubuh dan gerakan

   Sikap tubuh dan gerakan dapat mencerminkan kondisi emosional, sikap, serta tingkat perhatian seseorang. Sikap tubuh yang terbuka dan menghadap pasien menunjukkan kesiapan untuk berkomunikasi dan memberikan pelayanan.

6) Sentuhan

   Sentuhan dapat digunakan sebagai bentuk dukungan emosional dan perhatian kepada pasien. Namun, penggunaannya harus memperhatikan norma sosial, budaya, serta kenyamanan pasien agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

c. Komunikasi Visual

Komunikasi visual adalah proses penyampaian pesan melalui unsur-unsur visual seperti gambar, simbol, warna, bentuk, grafik, diagram, ilustrasi, tipografi, dan media visual lainnya yang dapat diterima melalui indera penglihatan. Menurut teori komunikasi visual, pesan yang disampaikan melalui media visual memiliki kemampuan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks sehingga lebih mudah dipahami oleh penerima pesan. Komunikasi visual tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat untuk menarik perhatian, membangun persepsi, dan memperkuat makna pesan yang disampaikan. Penggunaan elemen visual memungkinkan terjadinya proses encoding dan decoding pesan secara lebih cepat karena penerima dapat menginterpretasikan informasi melalui representasi visual yang bersifat konkret dan komunikatif (Fitriani et al., 2025).

Dalam kajian komunikasi, media visual dipandang memiliki daya pengaruh yang tinggi terhadap pemahaman dan daya ingat penerima pesan. Informasi yang disajikan secara visual cenderung lebih mudah diproses oleh otak dibandingkan informasi yang hanya disampaikan secara verbal. Oleh karena itu, komunikasi visual sering digunakan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian pesan, memperjelas informasi, dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan interpretasi. Keberhasilan komunikasi visual dipengaruhi

oleh kejelasan desain, kesesuaian simbol, pemilihan warna, serta kemampuan media visual dalam merepresentasikan pesan secara akurat dan mudah dipahami oleh audiens

d. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis adalah proses penyampaian pesan melalui media tulisan, baik dalam bentuk surat, dokumen, laporan, formulir, brosur, artikel, maupun media cetak dan digital lainnya. Menurut teori komunikasi, komunikasi tertulis merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan simbol-simbol bahasa yang dituangkan dalam bentuk teks sehingga pesan dapat disimpan, didokumentasikan, dan dibaca kembali oleh penerima. Komunikasi tertulis memiliki karakteristik utama berupa sifatnya yang permanen, terstruktur, dan dapat dijadikan bukti komunikasi karena informasi yang disampaikan terdokumentasi secara jelas (Frances et al., 2020).

Dalam perspektif teori komunikasi, komunikasi tertulis memungkinkan penyampaian informasi secara lebih sistematis dibandingkan komunikasi lisan. Penyusunan pesan dalam komunikasi tertulis memerlukan ketepatan bahasa, kejelasan kalimat, penggunaan istilah yang sesuai, serta susunan informasi yang logis agar pesan dapat dipahami secara tepat oleh penerima. Komunikasi tertulis juga memberikan kesempatan kepada penerima untuk membaca ulang, menganalisis, dan menafsirkan pesan sesuai dengan konteks yang disampaikan. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi tertulis sangat

dipengaruhi oleh kualitas penyusunan pesan, keterbacaan teks, konsistensi informasi, dan kemampuan penulis dalam menyampaikan gagasan secara jelas, ringkas, dan akurat. Komunikasi tertulis dipandang sebagai salah satu bentuk komunikasi yang efektif dalam penyampaian informasi yang membutuhkan ketepatan, dokumentasi, dan kontinuitas informasi karena pesan dapat diakses kembali kapan saja oleh penerima

C. Komunikasi Efektif

1. Pengertian Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan menimbulkan umpan balik yang sesuai. Menurut (Situmorang et al., 2025), komunikasi efektif terjadi apabila pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan benar oleh penerima dan mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*). Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi efektif sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Menurut (Jannah et al., 2017), komunikasi yang tidak efektif antara petugas kesehatan dan pasien dapat menyebabkan kesalahpahaman informasi, ketidakpuasan pasien, bahkan menurunkan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan interpersonal yang baik antara pasien dan petugas kesehatan.

Contohnya, pada bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), petugas harus mampu menjelaskan alur pelayanan rawat jalan, persyaratan administrasi, dan jadwal pelayanan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Jika informasi disampaikan dengan jelas, pasien akan merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, komunikasi secara khusus juga memiliki tujuan penting yaitu;

a. Agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti orang lain (komunikan).
b. Agar dapat dengan mudah memahami orang lain.
c. Agar gagasan yang disampaikan dapat diterima oleh orang lain.
d. Untuk dapat menggerakkan orang lain melakukan sesuatu.

Komunikasi sendiri diartikan sebagai sebuah proses mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media tertentu yang berguna untuk membuat pemahaman yang sama diantara mereka (Rahman et al., 2024).

2. Fungsi Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan memiliki beberapa fungsi penting yang mendukung kualitas pelayanan. Fungsi tersebut meliputi:

a. Sebagai penyampai informasi

   Komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi terkait kondisi pasien, prosedur pelayanan, serta administrasi yang harus dipenuhi.

b. Sebagai alat membangun hubungan interpersonal

Komunikasi yang baik dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pasien dan petugas kesehatan.

c. Sebagai sarana meningkatkan kepuasan pasien

Komunikasi yang jelas dan ramah akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

d. Sebagai alat pengambilan keputusan

Informasi yang disampaikan melalui komunikasi membantu pasien dalam memahami dan mengambil keputusan terkait pelayanan kesehatan.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien karena dapat menciptakan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien (Antara et al., 2021).

3. Tujuan Komunikasi Efektiif

Komunikasi efektif bertujuan untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dipahami, diterima, dan bahkan dilaksanakan oleh komunikan sesuai dengan maksud yang diinginkan. Komunikasi tidak hanya sekadar proses penyampaian informasi, tetapi juga harus mampu menciptakan kesamaan pemahaman antara pihak yang berkomunikasi.

Menurut (Turistiati, 2016), komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu mencapai tujuan yang diharapkan, memberikan

kesan yang baik, serta dapat menghasilkan perubahan sikap pada penerima pesan. Dengan demikian, komunikasi efektif tidak hanya berhenti pada tersampaikannya pesan, tetapi juga pada dampak yang ditimbulkan dari komunikasi tersebut. Adapun tujuan komunikasi efektif adalah sebagai berikut:

a. Menyampaikan pesan agar dapat dipahami dengan baik

   Komunikasi bertujuan agar informasi yang diberikan dapat diterima dan dimengerti secara tepat oleh penerima pesan.

b. Menciptakan kesamaan makna antara komunikator dan komunikan

   Komunikasi yang efektif memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan maksud yang diinginkan tanpa terjadi kesalahpahaman.

c. Mempengaruhi sikap dan perilaku

   Komunikasi efektif mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada komunikan setelah menerima pesan.

d. Membangun hubungan sosial yang baik

   Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan hubungan interpersonal serta menciptakan suasana yang harmonis antara kedua pihak.

e. Mendorong tindakan atau partisipasi

   Komunikasi yang berhasil tidak hanya dipahami, tetapi juga dapat mendorong komunikan untuk melakukan tindakan sesuai dengan tujuan komunikasi.

Selain itu, komunikasi efektif juga bertujuan untuk menciptakan kondisi komunikasi yang mendukung, seperti penggunaan bahasa yang

mudah dipahami, penyampaian pesan yang menarik, serta suasana komunikasi yang kondusif agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara optimal.

4. Hambatan Komunikasi Efektif

Dalam praktiknya, komunikasi tidak selalu berjalan dengan baik. Beberapa hambatan yang sering terjadi dalam komunikasi pelayanan kesehatan antara lain:

a. Perbedaan persepsi antara pasien dan petugas
b. Penggunaan istilah medis yang sulit dipahami
c. Sikap petugas yang kurang ramah
d. Kurangnya waktu dalam pelayanan
e. Kondisi emosional pasien

Hambatan komunikasi ini dapat menyebabkan kesalahpahaman informasi yang berdampak pada menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Jannah et al., 2017).

D. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

1. Pengertian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam Medis pertama kali diberikan kepada pasien yaitu di lakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun pasien lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik buruknya mutu pelayanan tersebut (Hidayatillah et al., 2020).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan kedokteran yang diberikan kepada pasien tanpa harus menjalani perawatan inap. Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan mengalami perkembangan yang lebih pesat dengan tingkat kunjungan yang lebih tinggi, yaitu sekitar dua hingga tiga kali lipat. Proses registrasi pasien pada pelayanan rawat jalan menjadi tahap awal yang penting karena pada bagian ini pasien pertama kali memberikan data diri dan informasi sosial. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan berfungsi sebagai pusat registrasi sekaligus sumber informasi terkait layanan rumah sakit dan informasi penting lainnya (Novia et al, 2016).

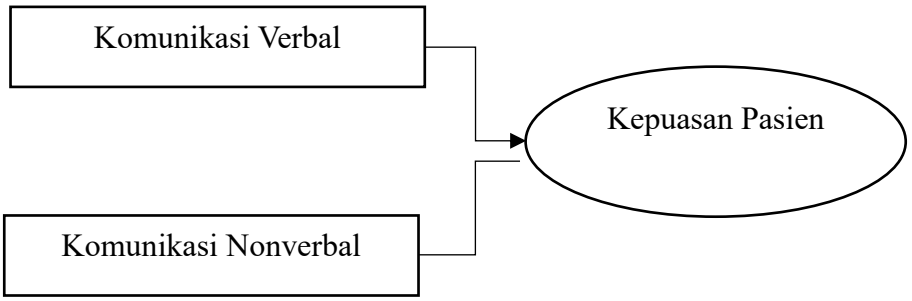
2. Peran dan Fungsi Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Petugas TPP memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam pelayanan rumah sakit, yaitu:

a. Memberikan informasi pelayanan kepada pasien.
b. Melakukan proses pendaftaran pasien.
c. Mengarahkan pasien sesuai kebutuhan pelayanan.
d. Menjalin komunikasi dengan pasien.
e. Menciptakan kesan pertama terhadap pelayanan rumah sakit.

Komunikasi efektif petugas pendaftaran memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, karena petugas pendaftaran merupakan kontak pertama yang menentukan persepsi awal pasien terhadap pelayanan (Fanny et al., 2022).

E. Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi di masyarakat secara sistematis, variabel, dan akurat berdasarkan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar.

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar. Rumah sakit ini beralamat di Jl. R.A. Kartini No. 15–17, Kelurahan Baru, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90174. Waktu penelitian dimulai pada bulan Mei 2026.

B. Variabel Dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) yang meliputi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Untuk memperjelas batasan dan pengukuran masing-masing variabel, maka disusun definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala
Komunikasi Verbal Petugas TPP	Persepsi pasien terhadap cara petugas TPP dalam menyampaikan informasi secara lisan yang meliputi kejelasan, ketepatan, dan kemudahan pemahaman informasi pelayanan rawat jalan	1. Kejelasan informasi 2. Bahasa mudah dipahami 3. Ketepatan informasi 4. Kelengkapan informasi 5. Kesempatan bertanya 6. Cara penyampaian (tidak berbelit)	Kuisioner	Likert (1-5)
Komunikasi Nonverbal Petugas TPP	Persepsi pasien terhadap sikap dan perilaku petugas TPP dalam berkomunikasi tanpa kata-kata saat memberikan pelayanan	1. Kontak mata 2. Ekspresi wajah 3. Sikap tubuh 4. Nada suara 5. Responsivitas 6. Penampilan petugas	Kuisioner	Likert (1-5)
Kepuasan Pasien	Tingkat perasaan pasien setelah menerima pelayanan komunikasi petugas TPP dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan berdasarkan kesesuaian antara	1. Kehandalan (*Reliability*) 2. Jaminan (*Assurance*) 3. Bukti Fisik (*Tangibles*) 4. Empati (*Empathy*)	Kuisioner	Likert (1-5)

	harapan dan pelayanan yang diterima	5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)		

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar. Populasi ini mencakup pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan telah berinteraksi langsung dengan petugas TPP dalam proses pemberian informasi pelayanan. Berdasarkan data kunjungan, rata-rata jumlah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran setiap bulan adalah sebanyak 470 pasien.

2. Sampel

   Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana pasien yang datang saat penelitian berlangsung, memenuhi syarat, dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 responden, yaitu pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), telah menerima pelayanan informasi dari petugas TPP, berusia minimal 17 tahun, mampu membaca dan memahami kuesioner, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.

   Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

a. n = Sampel

b. N = Jumlah Populasi (470)

c. e = *Margin of Error* (10% = 0,10)

Perhitungan:

$$n = \frac{470}{1 + 470(0{,}10)^2}$$

$$n = \frac{470}{1 + 470(0{,}01)}$$

$$n = \frac{470}{1 + 4{,}7}$$

$$n = \frac{470}{5{,}7}$$

$$n = 82{,}45\ n\ \approx 83$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 83 responden

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP). Kuesioner disusun berdasarkan indikator komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal petugas TPP dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui persepsi, sikap, dan pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada

pasien yang telah selesai melakukan pendaftaran rawat jalan, setelah sebelumnya diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta kesediaan responden untuk berpartisipasi sebagai responden. Instrumen penelitian ini terdiri dari 12 pernyataan yang mencakup aspek komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal petugas TPP.

Kriteria penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi verbal dan nonverbal petugas TPP dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan. Adapun lima kategori penilaian tersebut yaitu:

5 =Sangat Puas (SP)

4 = Puas (P)

3 = Ragu-Ragu (RR)

2 = Tidak Puas (TP)

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Skala ini digunakan untuk mempermudah peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan kuesioner.

E. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan proses pengolahan melalui beberapa tahap, yaitu editing, coding, dan tabulasi. Editing dilakukan untuk memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban responden. Coding dilakukan dengan memberikan skor pada setiap jawaban berdasarkan

skala Likert yang telah ditentukan. Selanjutnya, tabulasi dilakukan dengan menyusun data ke dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis.

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu analisis yang bertujuan untuk menggambarkan data yang diperoleh tanpa menguji hubungan antar variabel. Analisis dilakukan untuk menggambarkan tingkat komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, dan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan. Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase berdasarkan jawaban responden pada kuesioner penelitian. Penilaian komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dilakukan terhadap 12 item pernyataan menggunakan skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Puas (5), Puas (4), Ragu-Ragu (3), Tidak Puas (2) dan Sangat Tidak Puas (1).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini untuk menghitung komunikasi verbal dan nonverbal serta tingkat kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

$$Persentase = \frac{f}{n} \text{ x } 100\ \%$$

Keterangan:

f = Total skor yang diperoleh dari seluruh responden dalam satu indikator atau variable

n = Skor maksimal yang mungkin diperoleh (jumlah item x skor tertinggi x jumlah responde)

Perhitungan persentase dilakukan dengan membandingkan jumlah skor yang diperoleh dengan skor maksimal, kemudian di kalikan 100%. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian atau distribusi jawaban responden terhadap variable yang diteliti, sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan ke dalam kategori tertentu. (Darmansyah et al., 2025).

Perhitungan persentase dilakukan dengan membandingkan jumlah skor yang diperoleh dengan skor maksimal, kemudian dikalikan 100%. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian atau distribusi jawaban responden terhadap variabel yang diteliti, sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan ke dalam kategori tertentu.

Rentang skor dihitung dari skor minimum dan skor maksimum. Skor minimum diperoleh dari jumlah item dikalikan skor terendah, yaitu $12 \times 1 = 12$, sedangkan skor maksimum diperoleh dari jumlah item dikalikan skor tertinggi, yaitu $12 \times 5 = 60$. Dengan demikian, rentang skor diperoleh sebagai berikut:

Rentang Skor = 60 – 12 = 48

Dalam skala Likert yang digunakan terdapat 5 kategori penilaian, sehingga interval setiap kategori diperoleh dengan rumus:

Interval = rentang skor / jumlah kategori

= 48 / 5

= 9,6 ≈ 10

Nilai interval sebesar 9,6 dibulatkan menjadi 10 untuk mempermudah interpretasi hasil penelitian. Selanjutnya, skor yang diperoleh dikonversikan ke dalam bentuk persentase dengan rumus:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor minimal}}{\text{Skor maksimal}} \text{ x } 100\ \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, skor dan persentase kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori komunikasi efektif petugas TPP sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Kriteria Objektif Tingkat Kepuasan Pasien

No	Rentang Skor	Persentase	Kategori
1	52 – 60	86% – 100%	Sangat Puas
2	42 – 51	70% – 85%	Puas
3	32 – 41	53% – 69%	Ragu-Ragu
4	22 – 31	37% – 52%	Tidak Puas
5	12 – 21	< 37%	Sangat Tidak Puas

Tabel 3.3 Kriteria Objektif Komunikasi Verbal dan Nonverbal

No	Rentang Skor	Persentase	Kategori
1	26 – 30	86% – 100%	Sangat Puas
2	21 – 25	70% – 85%	Puas
3	16 – 20	53% – 69%	Ragu-Ragu
4	11 – 15	37% – 52%	Tidak Puas
5	6 – 10	< 37%	Sangat Tidak Puas

Hasil perhitungan persentase yang diperoleh selanjutnya diklasifikasikan ke dalam kategori penilaian untuk mengetahui tingkat pencapaian variabel yang diteliti secara deskriptif.

G. Teknik Penyajian Data

Penyajian data dilakukan menggunakan skala Likert, dimana hasil jawaban responden dikategorikan berdasarkan skor tertentu, kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Hasil tersebut selanjutnya dijelaskan dalam bentuk narasi agar lebih mudah dipahami.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar merupakan salah satu amal usaha Muhammadiyah di bidang pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jalan R.A. Kartini No. 15–17, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Rumah sakit ini didirikan pada tanggal 18 November 1962 atas prakarsa para tokoh Muhammadiyah sebagai wujud kepedulian terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Sejak berdiri, RSIA Sitti Khadijah 1 berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya bagi ibu dan anak. Dalam perkembangannya, rumah sakit ini terus meningkatkan mutu pelayanan dengan berlandaskan nilai-nilai Islam dan prinsip *rahmatan lil alamin* guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang paripurna bagi masyarakat.

1. Tujuan Pendirian RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar

   Rumah Sakit ini didirikan dengan tujuan:

   a. Memberikan pelayanan Kesehatan khususnya ibu dan anak bagi masyarakat umum khususnya warga Muhammadiyah.
   b. Mendapatkan sumber dana untuk kegiatan persyarikatan yang tidak ada sumber dana atau tidak produktif.
   c. Sebagai tempat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan serta tempat penelitian dan pengembangan Muhammadiyah dalam rangka meningkatkan peran sertanya.

d. Sebagai rumah sakit rujukan pelayanan Kesehatan ibu dan anak Muhammadiyah khususnya di kota Makassar provinsi Sulawesi selatan

2. Visi, Misi dan Motto RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar

a. Visi

Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar menjadi rumah sakit pusat pelayanan kesehatan ibu dan anak secara paripurna dengan semangat rahmatan lil alamin

b. Misi

1) Memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak secara paripurna, bermutu islami dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.
2) Menjadi pusat pendidikan, pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian dalam konsep kemuhammadiyahan.
3) Melaksanakan fungsi sosial dalam bidang kesehatan dengan nilai-nilai Kemuhammadiyahan.

c. Azas

Berazaskan islami dengan bersumber pada Al-Qur'an dan Sunnah.

d. Motto

Melayani dengan hati yang islami.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 83 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan

informasi dari petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP). Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas TPP dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan. Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2026

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	7	8,5
Perempuan	76	91,5
Total	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 76 orang (91,5%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 7 orang (8,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar didominasi oleh perempuan.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2026

Kelompok Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
18–25 tahun	21	25,3
26–45 tahun	57	68,6
> 45 tahun	5	6,1
Total	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok umur 26 - 45 tahun sebanyak 57 responden (68,6%), diikuti kelompok umur 17 - 25 tahun sebanyak 21 responden (25,3%), sedangkan kelompok umur lebih dari 45 tahun sebanyak 5 responden (6,1%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan yang menjadi responden penelitian berada pada usia dewasa produktif.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2026

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SMA/SMK	47	56,6
Diploma	11	13,3
Sarjana	25	30,1
Total	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 47 responden (56,6%), diikuti pendidikan Sarjana sebanyak 25 responden (30,1%), dan pendidikan Diploma sebanyak 11 responden (13,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga pendidikan tinggi.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2026

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	41	49,4
Pegawai Swasta	18	21,7
Wiraswasta	15	18,1
Lainnya	9	10,8
Total	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 41 responden (49,4%), diikuti pegawai swasta sebanyak 18 responden (21,7%), wiraswasta sebanyak 15 responden (18,1%), dan kategori lainnya sebanyak 9 responden (10,8%). Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik responden penelitian didominasi oleh ibu rumah tangga sebagai pengguna pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Verbal

Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi verbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) diukur melalui enam indikator, yaitu kejelasan informasi, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, ketepatan informasi, kelengkapan informasi, kesempatan bertanya, serta cara penyampaian informasi. Hasil penilaian responden terhadap setiap indikator disajikan pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Indikator Komunikasi Verbal Petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP)

Indikator Komunikasi Verbal	Total Skor	Persentase (%)	Kategori
Kejelasan informasi (P1)	**369**	**88,92**	Sangat Puas
Bahasa mudah dipahami (P2)	**367**	**88,43**	Sangat Puas
Ketepatan informasi (P3)	**369**	**88,92**	Sangat Puas
Kelengkapan informasi (P4)	**367**	**88,43**	Sangat Puas
Kesempatan bertanya (P5)	**364**	**87,71**	Sangat Puas
Cara penyampaian informasi (P6)	**364**	**87,71**	Sangat Puas
Jumlah	**2.200**	**88,35**	**Sangat Puas**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa seluruh indikator komunikasi verbal memperoleh kategori Sangat Puas dengan persentase keseluruhan sebesar 88,35%. Indikator kejelasan informasi dan ketepatan informasi memperoleh nilai tertinggi sebesar 88,92%, sedangkan kesempatan bertanya dan cara penyampaian informasi memperoleh nilai terendah sebesar 87,71%. Meskipun demikian, seluruh indikator masih berada pada kategori Sangat Puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal petugas TPP telah mampu memenuhi harapan pasien dalam penyampaian informasi pelayanan rawat jalan.

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap kejelasan Informasi Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	47	56,6
Puas	26	31,3
Ragu-ragu	10	12
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa sebanyak 47 responden (56,6%) menyatakan sangat puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan petugas TPP, 26 responden (31,3%) menyatakan puas, sedangkan 10 responden (12,0%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan petugas dinilai jelas dan mudah diterima oleh sebagian besar pasien.

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Bahasa yang Mudah Dipahami Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	44	53
Puas	30	36,2
Ragu-ragu	9	10,8
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa sebanyak 44 responden (53%) menyatakan sangat puas terhadap penggunaan bahasa yang digunakan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 30 responden (36,2%) menyatakan puas, sedangkan 9 responden (10,8%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa bahasa yang digunakan petugas mudah dipahami oleh sebagian besar pasien sehingga informasi pelayanan dapat diterima dengan baik.

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Ketepatan Informasi Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	46	55,4
Puas	28	33,7
Ragu-ragu	9	10,8
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa sebanyak 46 responden (55,4%) menyatakan sangat puas terhadap ketepatan informasi yang diberikan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 28 responden (33,7%) menyatakan puas, sedangkan 9 responden (10,8%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas dinilai

tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien selama proses pendaftaran rawat jalan.

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kelengkapan Informasi Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	45	54,2
Puas	28	33,7
Ragu-ragu	10	12,1
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa sebanyak 45 responden (54,2%) menyatakan sangat puas terhadap kelengkapan informasi yang diberikan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 28 responden (33,7%) menyatakan puas, sedangkan 10 responden (12,1%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas telah dinilai lengkap oleh sebagian besar pasien sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi selama proses pelayanan.

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kesempatan Bertanya Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	42	50,6
Puas	31	37,3
Ragu-ragu	10	12,1
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa sebanyak 42 responden (50,6%) menyatakan sangat puas terhadap kesempatan yang diberikan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) kepada pasien untuk bertanya, 31 responden (37,3%) menyatakan puas, sedangkan 10 responden (12,1%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan apabila terdapat informasi yang belum dipahami.

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Cara Penyampaian Informasi Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	46	55,4
Puas	23	27,7
Ragu-ragu	14	16,9
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa sebanyak 46 responden (55,4%) menyatakan sangat puas terhadap cara penyampaian informasi oleh petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 23 responden (27,7%) menyatakan puas, sedangkan 14 responden (16,9%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa cara penyampaian informasi oleh petugas dinilai mudah dipahami dan tidak berbelit-belit oleh sebagian besar pasien.

Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Verbal Petugas TPP Tshun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	**56**	**67,5**
Puas	**27**	**32,5**
Ragu-ragu	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa dari 83 responden, sebanyak 56 responden (67,5%) berada pada kategori Sangat Puas, sedangkan 27 responden (32,5%) berada pada kategori Puas. Tidak terdapat responden yang berada pada kategori Ragu-ragu, Tidak Puas, maupun Sangat Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) telah memberikan kepuasan yang sangat baik kepada sebagian besar pasien.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal petugas TPP dinilai berdasarkan enam indikator, yaitu kontak mata, ekspresi wajah, sikap tubuh, nada suara, responsivitas petugas, dan penampilan petugas. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap masing-masing indikator disajikan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Indikator Komunikasi Nonverbal Petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP)

Indikator Komunikasi Nonverbal	Total Skor	Persentase (%)	Kategori
Kontak mata petugas saat berkomunikasi (P7)	365	87,95	Sangat Puas
Ekspresi wajah petugas (P8)	373	89,88	Sangat Puas
Sikap tubuh petugas saat melayani (P9)	361	86,99	Sangat Puas
Nada suara petugas saat memberikan informasi (P10)	358	86,27	Sangat Puas
Responsivitas petugas dalam melayani pasien (P11)	370	89,16	Sangat Puas
Penampilan petugas (P12)	400	96,39	Sangat Puas
Jumlah	**2.227**	**89,44**	**Sangat Puas**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa seluruh indikator komunikasi nonverbal memperoleh kategori Sangat Puas dengan persentase keseluruhan sebesar 89,44%. Penampilan petugas memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,39%, sedangkan nada suara memperoleh nilai terendah sebesar 86,27%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal petugas telah memberikan kesan profesional, ramah, dan mampu menciptakan kenyamanan bagi pasien selama proses pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien.

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kontak Mata Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	42	50,6
Puas	32	38,6
Ragu-ragu	9	10,8
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber: Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa sebanyak 42 responden (50,6%) menyatakan sangat puas terhadap kontak mata yang dilakukan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 32 responden (38,6%) menyatakan puas, sedangkan 9 responden (10,8%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah menjaga kontak mata

dengan baik selama berkomunikasi sehingga pasien merasa diperhatikan ketika memperoleh pelayanan.

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Ekspresi Wajah Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	53	63,9
Puas	18	21,7
Ragu-ragu	12	14,4
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa sebanyak 53 responden (63,9%) menyatakan sangat puas terhadap ekspresi wajah petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 18 responden (21,7%) menyatakan puas, sedangkan 12 responden (14,4%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa ekspresi wajah petugas dinilai ramah dan memberikan kesan yang baik kepada sebagian besar pasien.

Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Sikap Tubuh Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	47	56,6
Puas	18	21,7
Ragu-ragu	18	21,7
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa sebanyak 47 responden (56,6%) menyatakan sangat puas terhadap sikap tubuh petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 18 responden (21,7%) menyatakan puas, sedangkan 18 responden (21,7%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sikap tubuh petugas selama memberikan pelayanan dinilai baik dan sopan oleh sebagian besar pasien.

Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Nada Suara Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	36	43,4
Puas	37	44,6
Ragu-ragu	10	12
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui bahwa sebanyak 36 responden (43,4%) menyatakan sangat puas terhadap nada suara petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 37 responden (44,6%) menyatakan puas, sedangkan 10 responden (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa nada suara petugas dinilai jelas, sopan, dan mudah didengar oleh sebagian besar pasien selama proses pelayanan.

Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Responsivitas Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	43	51,8
Puas	35	42,2
Ragu-ragu	5	6
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui bahwa sebanyak 43 responden (51,8%) menyatakan sangat puas terhadap responsivitas petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 35 responden (42,2%) menyatakan puas, sedangkan 5 responden (6%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dinilai tanggap dalam memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan pasien dengan baik.

Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Penampilan Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	70	84,3
Puas	11	13,3
Ragu-ragu	2	2,4
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui bahwa sebanyak 70 responden (84,3%) menyatakan sangat puas terhadap penampilan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), 11 responden (13,3%) menyatakan puas, sedangkan 2 responden (2,4%) menyatakan ragu-ragu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas dinilai rapi, bersih, dan profesional sehingga memberikan kesan positif kepada sebagian besar pasien.

Tabel 4.19 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Nonverbal Petugas TPP

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	62	74,7
Puas	21	25,3
Ragu-ragu	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui bahwa dari 83 responden, sebanyak 62 responden (74,7%) berada pada kategori Sangat Puas, sedangkan 21 responden (25,3%) berada pada kategori Puas. Tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori Ragu-ragu, Tidak Puas, maupun Sangat Tidak Puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal petugas TPP dinilai sangat baik oleh sebagian besar pasien.

4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

Tabel 4.20 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Verbal dan Nonverbal Petugas TPP Tahun 2026

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	58	69,9
Puas	25	30,1
Ragu-ragu	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	**83**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.20 diketahui bahwa dari 83 responden, sebagian besar pasien menyatakan sangat puas terhadap komunikasi verbal dan nonverbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), yaitu sebanyak 58 responden (69,9%). Selanjutnya, sebanyak 25 responden (30,1%) menyatakan puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan ragu-ragu maupun tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal yang diberikan petugas TPP telah dinilai baik oleh pasien, sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan selama proses pendaftaran rawat jalan.

C. Pembahasan

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Verbal

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi verbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar memperoleh persentase keseluruhan sebesar 88,35% dengan kategori Sangat Puas. Selain itu, distribusi tingkat kepuasan menunjukkan bahwa sebanyak 56 responden (67,5%) berada pada kategori sangat puas dan 27 responden (32,5%) berada pada kategori puas, tanpa adanya responden yang menyatakan ragu-ragu, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Tingginya persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi verbal yang dilakukan petugas telah mampu memenuhi kebutuhan informasi selama proses pendaftaran rawat jalan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa informasi yang diberikan telah disampaikan secara jelas, mudah dipahami, serta sesuai dengan

kebutuhan pasien sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Apabila ditinjau berdasarkan setiap indikator, kejelasan informasi (P1) dan ketepatan informasi (P3) memperoleh persentase tertinggi sebesar 88,92%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memahami alur pelayanan dengan baik. Tingginya penilaian pada kedua indikator tersebut mengindikasikan bahwa petugas telah memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menjelaskan prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, maupun informasi lain yang diperlukan pasien. Sebaliknya, indikator kesempatan bertanya (P5) dan cara penyampaian informasi (P6) memperoleh persentase sebesar 87,71%, meskipun masih berada pada kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil pasien yang mengharapkan kesempatan yang lebih luas untuk mengajukan pertanyaan atau memperoleh penjelasan yang lebih rinci mengenai pelayanan yang diterimanya.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan petugas TPP telah berjalan secara efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi pasien selama proses pelayanan. Informasi yang disampaikan secara jelas, tepat, dan mudah dipahami membantu pasien mengetahui alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta tahapan pelayanan yang akan dijalani. Kejelasan informasi tersebut juga berperan

dalam mengurangi potensi kesalahan persepsi, kebingungan, maupun ketidakpastian pasien selama mengikuti prosedur pelayanan di rumah sakit. Meskipun indikator kesempatan bertanya dan cara penyampaian informasi memperoleh nilai yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, hasil tersebut tetap menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa telah diberikan kesempatan untuk memperoleh informasi dan penjelasan yang dibutuhkan.

Komunikasi verbal merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan karena menjadi media utama dalam penyampaian informasi antara petugas dan pasien. Pada unit Tempat Pendaftaran Pasien, komunikasi verbal memiliki peran yang sangat strategis karena petugas TPP merupakan tenaga kesehatan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu, kualitas komunikasi yang diberikan akan membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Apabila informasi yang diberikan kurang jelas atau sulit dipahami, pasien berpotensi mengalami kebingungan mengenai prosedur pelayanan yang harus dijalani sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan. Sebaliknya, komunikasi verbal yang efektif akan meningkatkan rasa aman, kenyamanan, serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Kusumawati, 2016) yang menjelaskan bahwa komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata sebagai media utama dalam menyampaikan

informasi. Agar komunikasi berlangsung secara efektif, penyampaian informasi harus dilakukan secara jelas, singkat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memberikan kesempatan kepada komunikan untuk bertanya, serta memperhatikan waktu penyampaian informasi. Selain itu, (Martha et al., 2024) menjelaskan bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila terdapat kesamaan makna antara komunikator dan komunikan sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami sesuai dengan tujuan komunikasi. Dalam pelayanan kesehatan, kesamaan pemahaman antara petugas dan pasien sangat penting untuk menghindari kesalahan informasi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Teori tersebut diperkuat oleh (Situmorang et al., 2025) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga harus mampu menghasilkan umpan balik (*feedback*) yang menunjukkan bahwa informasi telah dipahami oleh penerima pesan. Dalam konteks pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien, umpan balik tersebut dapat terlihat dari kemampuan pasien memahami informasi yang diberikan, mengikuti prosedur pelayanan dengan benar, serta merasa yakin terhadap pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi tidak hanya diukur dari tersampaikannya informasi, tetapi juga dari sejauh mana pasien mampu memahami dan melaksanakan informasi tersebut.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Fanny et al., 2022) yang menyatakan bahwa petugas pendaftaran merupakan kontak

pertama pasien dengan rumah sakit sehingga kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara jelas, sopan, dan ramah sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada tingginya penilaian pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara jelas sehingga menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan. Selain itu, penelitian (Antara et al., 2021) juga menyimpulkan bahwa komunikasi efektif tenaga kesehatan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien karena mampu membangun hubungan interpersonal yang baik, meningkatkan rasa percaya pasien, serta meminimalkan kesalahan dalam penyampaian informasi pelayanan.

Penelitian (Hasna dan Irwandy, 2022) turut memperkuat hasil penelitian ini dengan menjelaskan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, termasuk kualitas komunikasi antara petugas dan pasien. Pelayanan yang komunikatif, jelas, mudah dipahami, dan berorientasi pada kebutuhan pasien akan meningkatkan kepuasan, membangun loyalitas, serta menciptakan citra positif rumah sakit di mata masyarakat. Dengan demikian, komunikasi verbal bukan hanya menjadi bagian dari proses administrasi pelayanan, tetapi juga merupakan salah satu indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Menurut asumsi peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi verbal petugas TPP dipengaruhi oleh kemampuan

petugas dalam menyampaikan informasi secara sistematis, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penggunaan bahasa yang sederhana serta mudah dipahami memungkinkan pasien dari berbagai latar belakang pendidikan dapat memahami informasi yang diberikan dengan baik. Selain itu, pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan juga mendukung kemampuan mereka dalam menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai karakteristik pasien. Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas komunikasi, terutama pada indikator kesempatan bertanya dan cara penyampaian informasi. Rumah sakit dapat memberikan waktu yang lebih leluasa kepada pasien untuk mengajukan pertanyaan, menerapkan metode *teach-back* guna memastikan informasi telah dipahami dengan benar, serta menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan prima bagi petugas. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas komunikasi verbal sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien dapat terus meningkat sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Nonverbal

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi nonverbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar memperoleh persentase keseluruhan sebesar 89,44% dengan kategori Sangat Puas. Seluruh indikator komunikasi nonverbal yang meliputi kontak

mata, ekspresi wajah, sikap tubuh, nada suara, responsivitas petugas, dan penampilan petugas berada pada kategori sangat puas. Hasil distribusi tingkat kepuasan juga menunjukkan bahwa sebanyak 62 responden (74,7%) berada pada kategori Sangat Puas dan 21 responden (25,3%) berada pada kategori Puas, tanpa adanya responden yang menyatakan ragu-ragu, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Tingginya persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi nonverbal yang ditampilkan petugas telah mampu memberikan rasa nyaman, membangun kepercayaan, dan memenuhi harapan pasien selama proses pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien.

Apabila ditinjau berdasarkan masing-masing indikator, penampilan petugas (P12) memperoleh persentase tertinggi sebesar 96,39%, sedangkan nada suara petugas (P10) memperoleh persentase terendah sebesar 86,27%, meskipun keduanya masih berada pada kategori sangat puas. Tingginya penilaian pada indikator penampilan petugas menunjukkan bahwa pasien memberikan perhatian terhadap profesionalisme petugas yang tercermin dari penampilan fisik. Penampilan yang rapi, bersih, sopan, serta penggunaan seragam sesuai ketentuan memberikan kesan pertama (*first impression*) yang positif sehingga mampu meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penampilan petugas tidak hanya mencerminkan kedisiplinan, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Di sisi lain, indikator nada suara memperoleh nilai yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun demikian, persentase yang diperoleh masih termasuk dalam kategori sangat puas sehingga menunjukkan bahwa pasien pada umumnya telah merasa nyaman terhadap cara petugas menyampaikan informasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian kecil pasien yang mengharapkan intonasi, volume suara, atau tempo berbicara yang lebih jelas, terutama ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Situasi tersebut dapat dipengaruhi oleh tingginya jumlah pasien yang harus dilayani dalam waktu yang bersamaan sehingga petugas dituntut bekerja secara cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal petugas TPP telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada pasien. Penampilan yang rapi, ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang baik, sikap tubuh yang sopan, nada suara yang santun, serta responsivitas petugas mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan. Meskipun komunikasi nonverbal tidak menggunakan kata-kata, bentuk komunikasi ini mampu menyampaikan pesan mengenai perhatian, kepedulian, empati, dan profesionalisme petugas kepada pasien. Oleh karena itu, pasien tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang diterima secara verbal, tetapi juga berdasarkan perilaku dan sikap petugas selama berinteraksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

komunikasi nonverbal menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan interpersonal yang baik antara petugas dan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Kusumawati, 2016) yang menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang disampaikan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh, kontak mata, intonasi suara, penampilan, dan berbagai bentuk isyarat lainnya. Komunikasi nonverbal bersifat spontan sehingga sering kali lebih mencerminkan sikap, perhatian, dan perasaan seseorang dibandingkan komunikasi verbal. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal berfungsi untuk memperkuat, memperjelas, maupun mendukung pesan yang disampaikan secara lisan sehingga tercipta komunikasi yang lebih efektif antara petugas dan pasien.

Pendapat tersebut diperkuat oleh (Justisiani, 2014) yang menyatakan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan karena mampu meningkatkan kedekatan emosional antara petugas dan pasien. Ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang baik, nada suara yang lembut, serta sikap tubuh yang terbuka akan meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien selama menerima pelayanan. Sebaliknya, komunikasi nonverbal yang kurang baik dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan meskipun informasi yang diberikan sudah benar. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari komunikasi verbal dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Selain ditinjau dari teori komunikasi, hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui konsep kualitas pelayanan. Menurut teori Parasuraman (Saleh & Satriani, 2018), dimensi *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* merupakan komponen penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Penampilan petugas yang rapi sebagai bagian dari dimensi *tangibles*, sikap ramah dan perhatian sebagai bentuk *empathy*, serta kemampuan petugas merespons kebutuhan pasien dengan cepat sebagai bagian dari *responsiveness* memberikan kontribusi yang besar terhadap terbentuknya kepuasan pasien. Dengan demikian, komunikasi nonverbal tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap komunikasi verbal, tetapi juga menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Martha et al., 2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya dipengaruhi oleh isi pesan yang disampaikan, tetapi juga oleh cara penyampaian pesan tersebut. Bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, sikap, dan intonasi suara merupakan unsur komunikasi yang mampu memperkuat makna pesan sehingga informasi yang diterima pasien menjadi lebih mudah dipahami. Komunikasi yang didukung oleh perilaku nonverbal yang positif akan meningkatkan rasa percaya pasien serta menciptakan hubungan komunikasi yang lebih efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Jannah et al., 2017) yang menyatakan bahwa komunikasi nonverbal yang baik mampu meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien serta

mengurangi hambatan komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Persamaan kedua penelitian tersebut terlihat pada tingginya penilaian pasien terhadap ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang baik, serta sikap petugas yang sopan selama memberikan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut asumsi peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi nonverbal petugas TPP dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menunjukkan sikap profesional selama memberikan pelayanan. Petugas tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga mampu menunjukkan keramahan melalui senyuman, menjaga kontak mata saat berkomunikasi, menggunakan sikap tubuh yang sopan, berpenampilan rapi, serta memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Kondisi tersebut membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih nyaman sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Meskipun seluruh indikator komunikasi nonverbal berada pada kategori sangat puas, rumah sakit tetap perlu melakukan upaya peningkatan kualitas komunikasi secara berkelanjutan, khususnya pada aspek nada suara dan konsistensi sikap pelayanan ketika menghadapi kondisi pelayanan yang padat. Pelatihan komunikasi efektif (*effective communication training*),

pelayanan prima (*service excellence*), serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dapat menjadi strategi untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kemampuan komunikasi petugas. Dengan demikian, komunikasi nonverbal yang telah berjalan dengan baik dapat terus dipertahankan sebagai salah satu kekuatan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar memperoleh persentase keseluruhan sebesar 88,90% dengan kategori Sangat Puas. Hasil distribusi tingkat kepuasan menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden (69,9%) berada pada kategori Sangat Puas dan 25 responden (30,1%) berada pada kategori Puas, tanpa adanya responden yang berada pada kategori ragu-ragu, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang diterapkan oleh petugas TPP telah mampu memenuhi harapan pasien dalam proses pemberian informasi pelayanan rawat jalan.

Komunikasi efektif yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan perpaduan antara komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang dilakukan secara bersamaan selama proses pelayanan. Komunikasi verbal berperan dalam menyampaikan informasi secara jelas, tepat, dan mudah

dipahami, sedangkan komunikasi nonverbal memperkuat pesan melalui ekspresi wajah, kontak mata, sikap tubuh, nada suara, responsivitas, dan penampilan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut sama-sama memperoleh kategori Sangat Puas, sehingga secara keseluruhan komunikasi efektif petugas TPP dinilai telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada pasien.

Apabila dibandingkan dengan hasil masing-masing dimensi, komunikasi nonverbal memperoleh persentase sedikit lebih tinggi (89,44%) dibandingkan komunikasi verbal (88,35%). Meskipun demikian, perbedaan tersebut relatif kecil sehingga menunjukkan bahwa petugas mampu menerapkan komunikasi yang seimbang antara penyampaian informasi secara lisan dan penyampaian pesan melalui perilaku nonverbal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh isi informasi yang disampaikan, tetapi juga oleh cara petugas menyampaikan informasi tersebut kepada pasien. Dengan demikian, komunikasi efektif menjadi salah satu faktor yang berperan dalam menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan, serta membangun hubungan yang baik antara petugas dan pasien selama proses pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Martha et al., 2024) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif merupakan proses penyampaian informasi yang menghasilkan kesamaan makna antara komunikator dan komunikan. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan dapat diterima,

dipahami, dan direspons sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi efektif menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan karena mampu mengurangi kesalahan komunikasi, meningkatkan keselamatan pasien, serta memperkuat hubungan antara petugas kesehatan dan pasien.

Selain itu, teori yang dikemukakan oleh (Kusumawati, 2016) menjelaskan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal merupakan dua unsur yang saling melengkapi dalam proses komunikasi. Informasi yang disampaikan secara lisan akan menjadi lebih efektif apabila didukung oleh bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara, dan sikap yang positif. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada kemampuan petugas dalam menunjukkan perilaku yang mencerminkan perhatian, empati, dan profesionalisme kepada pasien.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Antara et al., 2021) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Semakin baik komunikasi yang dilakukan petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian (Hasna, Irwandy, 2022) juga menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan rumah sakit karena dapat meningkatkan kepercayaan pasien serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya, (Fanny et

al., 2022) menyebutkan bahwa petugas Tempat Pendaftaran Pasien merupakan petugas pertama yang berinteraksi dengan pasien sehingga kualitas komunikasi yang diberikan akan membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Menurut asumsi peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi efektif petugas TPP di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam mengombinasikan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal secara optimal. Petugas tidak hanya mampu memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami, tetapi juga menunjukkan sikap yang ramah, sopan, responsif, serta berpenampilan profesional selama melayani pasien. Kombinasi tersebut membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, penerapan komunikasi efektif juga berkontribusi dalam memperlancar proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif telah berada pada kategori Sangat Puas, upaya peningkatan mutu tetap perlu dilakukan secara berkesinambungan. Rumah sakit dapat mempertahankan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien melalui pelatihan komunikasi efektif, evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, serta penguatan kompetensi petugas dalam menghadapi berbagai karakteristik pasien. Dengan demikian, kualitas komunikasi efektif yang telah dicapai

dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran komunikasi petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi verbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan petugas telah dinilai jelas, tepat, mudah dipahami, lengkap, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk memperoleh penjelasan mengenai pelayanan yang diterima.
2. Komunikasi nonverbal petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) juga berada pada kategori sangat puas. Sikap, ekspresi wajah, kontak mata, nada suara, responsivitas, dan penampilan petugas dinilai mampu menciptakan kenyamanan serta memberikan kesan profesional selama proses pelayanan.
3. Secara keseluruhan, komunikasi efektif petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), baik verbal maupun nonverbal, telah memberikan kepuasan kepada pasien dalam pemberian informasi pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar.

B. Saran

1. Bagi RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar

   Diharapkan dapat mempertahankan kualitas komunikasi petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) serta melakukan evaluasi dan pelatihan

komunikasi secara berkala untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

2. Bagi petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP)

   Diharapkan tetap menerapkan komunikasi yang jelas, sopan, ramah, dan responsif sehingga kepuasan pasien dapat terus dipertahankan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode analitik atau menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan komunikasi efektif dan kepuasan pasien sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, Y. N., Setiadi, D. K., & Rosyida, R. (2024). *Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Tanjungsari*. *049*, 235–244.

Al Anfal, M., Masyarakat, K., Sari, U., & Indonesia, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018*.

Antara, H., Efektif, K., Sunaryo, A., Amrulloh, M., & Wibisono, B. (2021). *Terhadap Kepuasan Pasien Study : Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Waled*.

Astuti, W., Januarika, S., & Sutha, D. (2024). Pengembangan Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Kesehatan: Inisiatif Layanan Sepenuh Hati Di Rsu Usada Sidoarjo. *Indonesian Journal Of Health Information Management Services*, *4*(1), 19–24. Https://Doi.Org/10.33560/Ijhims.V4i1.95

Chrisdayanti, M., Nur, D., Marchamah, S., & Arumsari, W. (2025). *Hubungan Komunikasi Efektif Pada Staff Front Office Di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di X Hospitals Balikpapan*. *6*(1), 130–146.

Darmansyah, S. N., Putri, R. E., Wiyoso, A. N. A., & Eka, F. N. (2025). *Analisis Pemahaman Orangtua Terhadap Dimensi Perkembangan Budaya Dan Spiritualitas Anak Sekolah Dasar Analysis Of Parents ' Understanding Of The Dimensions Of Cultural And Spiritual Development Of Elementary School Children Rumah , Sekolah , Dan Komunitas Dalam Mendukung Perkembangan Anak Secara Holistik (Astari*. *8*(8), 5473–5485. Https://Doi.Org/10.56338/Jks.V8i8.8403

Dewi, A. P., Wardani, S. I., Ratna, P., & Dewi, S. (2025). *Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran*. *8*(2), 139–156.

Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). *Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X 1*. 506–512.

Fitriani, P., Suryati, Y., Juhaeriah, J., Maryati, I., & Murtiningsih. (2025). *Indonesian Journal Of Global Health Research*. *7*(6), 257–268.

Hasna, Irwandy, N. A. (2022). *Hasanuddin Journal Of Public Health*. *3*(2), 155–165.

Hidayatillah, S. A., & Putri, M. G. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Tempat Pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma Description Of Outpatient Satisfaction At The Babatan Public Health Center In Seluma Regency*. 46–52.

Isna, E., Kuncara, N., Sulistyawati, S., & Rosyidah, R. (2025). *Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit : 9*(April), 959–968.

Jannah, M., Darmini, D., & Rochmayanti, D. (2017). *Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi*. *13*(2), 28–33.

Journal, C., Proffesional, C., & Journal, S. (2024). *Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan The*. *2*(1).

Justisiani, E. I. (2014). *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. *2*(3), 193–206.

Kusumawati, T. R. I. I. (2016). *Komunikasi Verbal Dan Nonverbal*. *6*(2).

Marca-Frances, G., Frigola-Reig, J., Menéndez-Signorini, J. A., Compte-Pujol, M., & Massana-Morera, E. (2020). *Defining Patient Communication Needs During Hospitalization To Improve Patient Experience And Health Literacy*. *3*, 1–9.

Marpaung, F. I. (2025). *The Impact Of Hospital Administration Service Quality On Patient Satisfaction In Outpatient Installation : A Systematic Review*. Https://Doi.Org/10.33221/Jiiki.V15i03.3828

Martha, A., Suri, A., Putri, Y. R., Sari, Y. N., Studi, P., Dasar, P., & Adzkia, U. (2024). *Pengertian Komunikasi , Komunikasi Antarbudaya Dan Sistem Komunikasi*. *8*, 50356–50365.

Nindy, E., Hanafiah, A., & Alhabsyi, T. (2023). *Pengaruh Citra Rumah Sakit , Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Bpjs Rawat Inap*. *11*(1), 80–85.

Rosyidah, K., Sugiyarti, A. T., & Yusmanisari, E. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsia Muhammadiyah Kota Probolinggo*. *6*(1), 150–160.

Saleh, M., & Satriani. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar*. *17*(2), 56–62.

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S."* *4*(1), 22–27.

Setiawati, E. B., & Fatmawati2, A. (2024). *Komunikasi Efektif Dalam Penanganan Handling Complaint Rumah Sakit: Scoping Review*. *6*(2).

Situmorang, M., Mulyana, M., & Natasha, N. (2025). Komunikasi Efektif Petugas

Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jces | Fkip Ummat*, *8*(1), 80. Https://Doi.Org/10.31764/Jces.V8i1.28432

Sulistyowati, A. D., Kusumaningrum, P. R., & Agustiningrum, R. (2026). *Satu Pesan, Satu Nyawa: Pentingnya Komunikasi Efektif Dalam Perawatan Pasien One*. *8*(1), 65–72.

Turistiati, A. T. (2016). *Prosiding Seminar Stiami Issn 2355-2883 Volume Iii, No. 01, Februari 2016*. *Iii*(01).

L A M P I R A N

Lampiran 1

SURAT PERNYATAAN KETERSEDIAAN MENJADI RESPONDEN

PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ST. HALIJAH

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Usia : 43

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : IRT

Alamat : [redacted]

Setelah mendapat penjelasan secara terperinci dan menegerti sepenuhnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Efektif Petugas TPP Dalam Pemberian Informasi Pelayanan Rawat Jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar", dengan ini secara sukarela dan dengan penuh kesadaran menyatakan kesediaan saya untuk menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh Fakhru Gappar, mahasiswa dari STIKES Panakkukang Makassar.

Demikian pernyataan ini saya buat sejujur-jujurnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Makassar, 02-07-2026

Responden

(ST. HALIJAH)

Lampiran 2

KUISIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ST. AALIJAH

Umur : 45 Th

Jenis Kelamin : Laki Laki ☐ Perempuan ☑

Keterangan cara pengisian

Berilah tanda centang (√) untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom:

Komunikasi Verbal dan Nonverbal

5 = Sangat Puas (SP)

4 = Puas (P)

3 = Ragu Ragu (RR)

2 = Tidak Puas (TP)

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Lampiran 3

Apabila ada pertanyaan tidak dimengerti, bisa langsung ditanyakan kepada peneliti

a. Komunikasi Verbal

No	Pernyataan	SP	P	RR	TP	STP
1	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas	✓				
2	Bahasa yang digunakan petugas mudah dipahami	✓				
3	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Saya		✓			
4	Petugas memberikan informasi secara lengkap dan mudah dipahami			✓		
5	Petugas memberikan kesempatan untuk bertanya			✓		
6	Penjelasan petugas tidak berbelit-belit		✓			

b. Komunikasi Nonverbal

No	Pernyataan	SP	P	RR	TP	STP
7	Petugas melakukan kontak mata saat berkomunikasi		✓			
8	Ekspresi wajah petugas terlihat ramah			✓		
9	Sikap tubuh petugas menunjukkan perhatian		✓			
10	Nada suara petugas terdengar jelas dan sopan	✓				
11	Petugas tanggap dalam merespon kebutuhan saya		✓			
12	Penampilan petugas rapi dan profesional	✓				

Lampiran 4

YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
(STIKES)
PANAKKUKANG MAKASSAR
Jl. Adhyaksa No. 5 Telp. (0411) 444133 – 449574 – 5050000 Fax. (0411) 4662561 – 430614 Makassar 90231
http://stikespanakkukang.ac.id. E-mail: stikesprk@stikespanakkukang.ac.id

Makassar, 26 Mei 2026

Nomor : 1205/STIKES-PNK/BAAK-3.6/V/2026
Perihal : ***Permohonan Izin Penelitian***

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
(Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan)
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir (Karya Tulis Ilmiah) Mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Panakkukang Makassar Tahun Akademik 2025/2026, maka dengan ini kiranya mahasiswa kami dapat diberikan izin melakukan penelitian. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

No.	NIM	NAMA MAHASISWA	JUDUL
1.	2303138	Fakhru Gappar	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Efektif Petugas TPP Dalam Pemberian Informasi Pelayanan Rawat Jalan di RSIA Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar

Dengan Tim Pembimbing sebagai berikut :

No	NAMA	JABATAN
1	Hj. Saenab Dasong, SKM, M.Kep	Pembimbing I
2	Asriyanti, SKM., M.Kes	Pembimbing II

Waktu Penelitian : Bulan Mei – Juni 2026
Tempat Penelitian : RSIA Khadijah 1 Cabang Muhammadiyah Makassar

Demikian penyampaian kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dr. Ir. Masdiana Mas'ud, M.Kes., M.Biomed.
NIK. 093.1982.02.03.021

Lampiran 5

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://proptsp.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **35812/S.01/PTSP/2026**
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Direktur RSIA Sitti Khadijah I Cab. Muhammadiyah Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua STIKES Panakkukang Makassar Nomor : 1205/STIKES-PNK/BAAK-3.6/V/2026 tanggal 26 Mei 2026 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	:	**FAKHRU GAPPAR**
Nomor Pokok	:	2303138
Program Studi	:	Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (D3)
Alamat	:	Jl. Adhyaksa No. 5, Makassar

dumptsp
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

" GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS TPP DALAM PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 CABANG MUHAMMADIYAH MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***02 Juni s/d 02 Juli 2026***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 02 Juni 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua STIKES Panakkukang Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6





Lampiran 7 (Rekapan Tabel)

Kode Responden	Komunikasi Verbal						Komunikasi Nonverbal						Total Verbal	Total Nonverbal	Total Skor	Persentase	Kategori
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12					
R001	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	24	25	49	81,67%	Puas
R002	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	60	100,00%	Sangat Puas
R003	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	23	27	50	83,33%	Puas
R004	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	60	100,00%	Sangat Puas
R005	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	26	26	52	86,67%	Sangat Puas
R006	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	30	57	95,00%	Sangat Puas
R007	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	24	28	52	86,67%	Sangat Puas
R008	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	27	26	53	88,33%	Sangat Puas
R009	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	30	23	53	88,33%	Sangat Puas
R010	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	26	29	55	91,67%	Sangat Puas
R011	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	60	100,00%	Sangat Puas
R012	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	30	26	56	93,33%	Sangat Puas
R013	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	28	29	57	95,00%	Sangat Puas
R014	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	29	28	57	95,00%	Sangat Puas
R015	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	25	27	52	86,67%	Sangat Puas
R016	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	28	29	57	95,00%	Sangat Puas
R017	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	26	27	53	88,33%	Sangat Puas
R018	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	60	100,00%	Sangat Puas
R019	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	60	100,00%	Sangat Puas
R020	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	29	28	57	95,00%	Sangat Puas

R021	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	24	28	52	86,67%	Sangat Puas
R022	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	26	29	55	91,67%	Sangat Puas
R023	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	27	29	56	93,33%	Sangat Puas
R024	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	30	25	55	91,67%	Sangat Puas
R025	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3	4	5	23	24	47	78,33%	Puas
R026	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	26	26	52	86,67%	Sangat Puas
R027	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	28	26	54	90,00%	Sangat Puas
R028	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	28	23	51	85,00%	Puas
R029	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	27	26	53	88,33%	Sangat Puas
R030	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	29	28	57	95,00%	Sangat Puas
R031	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	25	28	53	88,33%	Sangat Puas
R032	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	25	28	53	88,33%	Sangat Puas
R033	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	4	27	24	51	85,00%	Puas
R034	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	28	27	55	91,67%	Sangat Puas
R035	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	27	27	54	90,00%	Sangat Puas
R036	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	27	28	55	91,67%	Sangat Puas
R037	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	27	28	55	91,67%	Sangat Puas
R038	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	24	29	53	88,33%	Sangat Puas
R039	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	27	29	56	93,33%	Sangat Puas
R040	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	28	27	55	91,67%	Sangat Puas
R041	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	29	26	55	91,67%	Sangat Puas
R042	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	29	28	57	95,00%	Sangat Puas
R043	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	29	28	57	95,00%	Sangat Puas
R044	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	27	28	55	91,67%	Sangat Puas

R045	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	27	28	55	91,67%	Sangat Puas
R046	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	25	23	48	80,00%	Puas
R047	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	26	26	52	86,67%	Sangat Puas
R048	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	27	24	51	85,00%	Puas
R049	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	27	24	51	85,00%	Puas
R050	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	24	26	50	83,33%	Puas
R051	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	23	24	47	78,33%	Puas
R052	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	28	28	56	93,33%	Sangat Puas
R053	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	23	27	50	83,33%	Puas
R054	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	25	25	50	83,33%	Puas
R055	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	28	27	55	91,67%	Sangat Puas
R056	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	25	27	52	86,67%	Sangat Puas
R057	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	25	24	49	81,67%	Puas
R058	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	26	27	53	88,33%	Sangat Puas
R059	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	27	26	53	88,33%	Sangat Puas
R060	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	26	26	52	86,67%	Sangat Puas
R061	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	22	29	51	85,00%	Puas
R062	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	26	25	51	85,00%	Puas
R063	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	25	24	49	81,67%	Puas
R064	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	27	30	57	95,00%	Sangat Puas
R065	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	25	28	53	88,33%	Sangat Puas
R066	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	25	24	49	81,67%	Puas
R067	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	60	100,00%	Sangat Puas
R068	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	28	27	55	91,67%	Sangat Puas

R069	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	26	25	51	85,00%	Puas
R070	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	26	27	53	88,33%	Sangat Puas
R071	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	26	28	54	90,00%	Sangat Puas
R072	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	26	25	51	85,00%	Puas
R073	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	28	27	55	91,67%	Sangat Puas
R074	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	24	27	51	85,00%	Puas
R075	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	25	27	52	86,67%	Sangat Puas
R076	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	24	24	48	80,00%	Puas
R077	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	24	27	51	85,00%	Puas
R078	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	22	30	52	86,67%	Sangat Puas
R079	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	25	24	49	81,67%	Puas
R080	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	26	23	49	81,67%	Puas
R081	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	26	26	52	86,67%	Sangat Puas
R082	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	25	25	50	83,33%	Puas
R083	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	28	26	54	90,00%	Sangat Puas

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Fakhru Gappar, lahir di Pinrang pada tanggal 21 Maret 2004. Penulis merupakan anak keenam dari enam bersaudara, pasangan H. Gappar, S.Pd.SD dan Hj. Ratna, S.Pd.SD. Penulis memulai pendidikan di TK Annisa dan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 42 Tana Cicca dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Cempa dan lulus pada tahun 2019, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 9 Pinrang dan lulus pada tahun 2022. Setelah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas, pada tahun 2023 penulis melanjutkan studi pada Program Studi Diploma Tiga (D-III) Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Makassar. Selama menempuh pendidikan, dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Efektif Petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dalam Pemberian Informasi Pelayanan Rawat Jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Muhammadiya Makassar" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md.RMIK).