

KOMUNIKASI EFEKTIF PEREKAM MEDIS PADA TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS KARANGPLOSO

Adisty Radika Renata Sulaiman¹, Tri Marhaeni Widiastuti²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Adisty Radika Renata Sulaiman

adistyrarela@gmail.com

Abstract

One of the competencies that must be possessed by Puskesmas officers in serving patients at the registration point is the ability to communicate effectively in order to avoid misunderstandings of communication between officers and patients and vice versa. This study aims to determine the picture of effective communication at the outpatient registration point in terms of the registration officer and from the patient's side at the UPT Puskesmas Karangploso using effective communication principles (Palifiana, et al, 2020). This type of research uses a descriptive method using a qualitative approach. The focus of this study is data on effective communication reviewed from the registration officer side and reviewed from the patient side. The data collection used is observation, interviews, and documentation. The analysis of this research data is qualitative. The results showed that communication between registration officers and patients was not optimal. Because the implementation of the principles of empathy and humble has not been maximized. It is recommended that officers increase self-awareness when assisting patients in providing services to patients so that communication becomes clear.

Keywords: effective communication, medical records, REACH.

Abstrak

Salah satu kompetensi yang harus dimiliki petugas Puskesmas didalam melayani pasien di tempat pendaftaran adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif guna menghindari kesalahpahaman komunikasi antara petugas dan pasien maupun sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan ditinjau dari sisi petugas pendaftaran dan dari sisi pasien di UPT Puskesmas Karangploso dengan menggunakan prinsip komunikasi efektif (Palifiana, dkk, 2020) . Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu data tentang komunikasi efektif ditinjau dari sisi petugas pendaftaran dan ditinjau dari sisi pasien. pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data penelitian ini yaitu kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, komunikasi antara petugas pendaftaran dengan pasien belum optimal. Karena pada pelaksanaan pada prinsip *empathy* dan *humble* belum maksimal. Disarankan petugas meningkatkan kesadaran pada diri sendiri saat membantu pasien dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar komunikasi menjadi jelas.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Rekam Medis, REACH.

PENDAHULUAN

Puskesmas juga dikenal sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan sarana tingkat pertama yang menangani upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif (Permenkes No. 43 Tahun 2019).

Kegiatan rekam medis agar berjalan dengan baik maka dalam sebuah pelayanan kesehatan diperlukan adanya seorang perekam medis. Perekam medis ialah seseorang yang sudah pernah menamatkan pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Permenkes, 2013).

Pendaftaran pasien merupakan prosedur pertama kalinya rekam medis terjadi disetiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Pendaftaran merupakan metode pelayanan Puskesmas yang dilakukan untuk mengidentifikasi pasien yang datang ke Puskesmas dan mencatat identitas mereka. Prosedur ini sangat penting karena berfungsi sebagai pemberi jasa pertama yang menilai kualitas layanan yang telah diberikan kepada pasien untuk menentukan bagus atau tidaknya layanan yang diberikan. Kegiatan penerimaan pasien dilakukan dengan ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab.

Keputusan Menteri Kesehatan RI (2020) mengatakan bahwa salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang rekam medis adalah komunikasi efektif, yaitu dapat berkomunikasi bersama petugas kesehatan, berkomunikasi dengan anggota tim, dan berkomunikasi bersama warga menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh penerima pesan. Oleh karena itu sebagai seorang perekam medis maka informasi yang disampaikan kepada pasien harus menggunakan bahasa yang efektif agar tujuan pesan itu sendiri dapat tersampaikan tanpa adanya hambatan.

Komunikasi merupakan faktor terpenting di pelayanan Puskesmas dalam mewujudkan fungsi dan perannya. Diantara kemampuan yang dimiliki petugas Puskesmas adalah keterampilan berkomunikasi secara efektif dan dapat dimengerti dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dengan dilakukannya komunikasi efektif pendaftaran pasien akan terhindar dari kesalahpahaman komunikasi antara petugas dan pasien.

Komunikasi dapat diaplikasikan secara benar dapat mencegah dan menghilangkan konflik antar pribadi, antar golongan, antar suku dan akan membina persatuan dan kesatuan bagi manusia. Meskipun begitu, komunikasi tidak selalu mudah dilakukan karena komunikasi memiliki komponen-komponen yang sangat berpengaruh dan

dapat menentukan keberhasilan suatu komunikasi (Zurwirna 2020)

Hardjana (2016) mengatakan komunikasi adalah suatu kegiatan dimana seseorang (pengirim pesan) menyampaikan pesan untuk orang yang menerima pesan melewati perantara tertentu, kemudian komunikasi akan memberikan tanggapan kepada komunikator.

Komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan pada pendaftaran pasien sangat diperlukan untuk menghindari suatu kesalahpahaman komunikasi antara petugas dan pasien. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang memiliki pemahaman dan tujuan pesan yang sama dimana didalamnya terdapat komunikator dan komunikan. Komunikasi efektif disebabkan karena adanya pemahaman yang dapat mengakibatkan kepuasan dan selanjutnya dapat membentuk suatu sikap dengan harapan terciptanya suatu perilaku (Devito, 2011). Komunikasi efektif memungkinkan seseorang dapat bertukar ide atau informasi diantara dua orang atau kelompok sehingga hasilnya sesuai dengan harapan (Lubis, Rezeki, dan Wahyuni 2023).

Palifiana, dkk (2020) Komunikasi dikatakan efektif apabila kegiatan pengungkapan ekspresi melalui simbol,

bahasa, isyarat, dan lain-lain tidak bertele-tele dan menghasilkan kesepahaman yang baik

Tujuan penerimaan pesan atau informasi dapat tercapai dengan jelas maka yang harus dilakukan adalah menjelaskan dengan tepat dan akurat. Tujuan penerimaan pesan adalah agar orang yang menerima pesan dapat menerima informasi dari pemberi informasi dan memberikan timbal balik kepada pemberi informasi. Supaya tujuan terlaksana maka media yang digunakan untuk menyampaikan informasi harus disesuaikan.

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti untuk melakukan penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Peneliti menemukan kesamaan dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan kesamaan lain pada penelitian ini adalah menggunakan prinsip komunikasi efektif yaitu *respect* (menghormati), *empathy* (menempatkan diri), *audible* (dapat didengarkan/ dimengerti), *clarity* (kejelasan), *humble* (rendah hati). Perbedaan antara penelitian terdahulu dan saat ini yaitu pada hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa dokter estetika sudah menerapkan keseluruhan prinsip komunikasi efektif. Sedangkan pada penelitian saat ini petugas masih belum

optimal dalam menjalankan pelayanan pada prinsip komunikasi efektif yaitu prinsip *empathy* (menempatkan diri) dan *humble* (rendah hati).

Hasil observasi yang penulis lakukan pada UPT Puskesmas Karangploso, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi antara lain terdapat pasien yang berobat ke poli gigi kemudian petugas sudah mengarahkan pasien untuk menunggu di depan poli gigi, kenyataannya yang terjadi adalah pasien menunggu di depan poli umum dan masuk ke poli umum. Permasalahan lainnya adalah petugas sudah menjelaskan mengenai hak dan kewajiban pasien tapi pasien masih belum memahami apa yang dikatakan oleh petugas, sehingga petugas perlu menjelaskan ulang mengenai hak dan kewajiban pasien. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Komunikasi Efektif Perekam Medis Pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Karangploso”

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi atau bisa disebut *communication*, berasal dari kata *communicatus* dari bahasa Latin, kata komunikasi yang memiliki sumber dari kata *communis*. Kata itu bermakna “menjadi milik bersama” atau “berbagi” yang berarti bahwa suatu usaha atau proses yang

mempunyai tujuan kesamaan dan kebersamaan makna. Komunikasi merupakan terbentuknya suatu proses pemberian informasi dari individu terhadap individu yang lainnya dilihat secara terminologis (Cholifah dan Nisak, 2020).

Haro, dkk (2022) menyatakan bahwa komunikasi efektif yaitu pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan bisa diterima dengan baik dan sesuai dengan tujuan komunikasi yang dimaksud oleh komunikator. Ayu Ulfah, Sri Rezeki, dan Seri Wahyuni (2023) mengatakan komunikasi efektif yaitu komunikasi yang dapat menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.

Purwanti dan Cholifah (2019) mengatakan tujuan komunikasi efektif adalah agar komunikator dan komunikan lebih mudah memahami pesan yang disampaikan, sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik. Komunikasi efektif adalah komunikasi dimana:

1. Pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh komunikator

2. Pesan disetujui oleh komunikan dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diamati oleh komunikator
3. Tidak ada hambatan dalam melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Palifiana, dkk (2020) menyatakan dalam membangun komunikasi yang efektif maka diperlukan unsur-unsur berikut:

1. Sumber
2. Pesan
3. Komunikator
4. Komunikan
5. Media
6. *Feed back* (umpan balik)

Komunikasi sendiri yaitu *REACH*, yang berarti merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain (Purwanti dan Cholifah, 2019).

Palifiana, dkk (2020) mengatakan prinsip-prinsip dalam berkomunikasi berguna untuk menghasilkan komunikasi yang efektif, prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. *Respect* (menghargai)

Respect dalam komunikasi diartikan sebagai bentuk sikap saling menghargai dan menghormati. Oleh sebab itu, keinginan

dihargai dan dihormati merupakan harapan dan keinginan yang tidak bisa tertunda, tetapi kebutuhan yang harus dipenuhi.

Sani dan Rahman (2022) menyatakan bahwa ketika berkomunikasi, komunikator harus menaruh sikap hormat kepada setiap orang yang menjadi sasaran dari pesan yang disampaikan. Selain sikap hormat, perlu juga perhatian dalam berkomunikasi dengan orang lain. Hal tersebut perlu dilakukan karena setiap orang perlu dihargai dan dianggap penting. Tanpa sikap hormat, maka komunikasi tidak dapat dilakukan secara efektif karena komunikan mungkin tidak mau mendengar atau bersikap acuh.

Prinsip pertama dalam mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Jika ingin membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerja sama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja baik sebagai individu maupun secara keseluruhan (Purwanti dan Cholifah, 2019).

2. *Empathy* (menempatkan diri)

Komunikasi yang efektif mudah tercipta jika komunikator memiliki sikap *empathy*. *Empathy* adalah kemampuan seorang komunikator dalam memahami dan

menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain.

Purwanti dan Cholifah (2019) mengatakan dengan memahami perilaku konsumen, maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan, dan kesenangan dari konsumen. Jadi sebelum membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa adanya halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

3. *Audible* (dapat didengarkan/dimengerti)

Audible yaitu dapat didengarkan atau dimengerti atau dipahami dengan baik. *Audible* merupakan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Penyampaian informasi agar mudah diterima dapat menggunakan media yang cocok, sehingga penerima pesan mengerti apa yang disampaikan oleh pemberi informasi sehingga bisa diterima dengan tanpa adanya kesalahpahaman.

Pertiwi, dkk (2022) mengatakan bahwa *audible* memiliki arti dapat didengarkan atau bisa dimengerti dengan baik. Sebuah pesan harus dapat disampaikan dengan cara atau sikap yang bisa diterima oleh si penerima pesan. Raut muka yang cerah,

bahasa tubuh yang baik, atau cara menunjuk, termasuk ke dalam komunikasi *audible*.

4. *Clarity* (Kejelasan)

Prinsip ini adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran akan membawa dampak yang tidak sederhana. *Clarity* dapat berupa kejelasan bahasa, kejelasan istilah, kejelasan nada dan intonasi.

Purba, dkk (2021) mengatakan *clarity* merupakan kejelasan dari pesan yang kita sampaikan. Salah satu penyebab timbulnya kesalahpahaman antara komunikator adalah informasi yang tidak jelas yang mereka terima. Hindari berspekulasi atau menafsirkan sendiri atas apa yang kita dengar. Langkah terbaik sebelum melakukan informasi adalah dengan menetapkan tujuan secara jelas dan per jelas intonasi suara. Kita harus menyadari bahwa tujuan dalam berkomunikasi adalah penyampaian pesan dengan suara intonasi suara yang baik.

5. *Humble* (rendah hati)

Humble adalah sikap rendah hati seseorang untuk membangun rasa saling menghargai. Prinsip kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. komunikasi untuk membangun rasa saling menghargai orang lain biasanya

didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki.

Pertiwi, dkk (2022) mengatakan *humble* adalah sikap rendah hati seseorang untuk membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati, rendah hati dapat diungkapkan melalui perlakuan ramah, tidak memandang diri sendiri lebih unggul ataupun lebih tahu, lemah lembut, menerima kritikan, dan penuh pengendalian diri. Dengan sikap rendah hati maka lawan diskusi akan menjadi lebih terbuka, sehingga banyak hal yang dapat diungkapkan dari diskusi tersebut.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan pada UPT Puskesmas Karangploso bertempat di Jalan Panglima Sudirman Nomor 65, Karangploso. Girimoyo, Kecamatan Karang Ploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65152. Penelitian ini dilakukan tanggal 13 Maret 2024 hingga 20 Maret 2024.

Fokus pada penelitian ini adalah data tentang komunikasi efektif petugas pendaftaran dan pasien, khususnya ditinjau dari prinsip *respect* (menghargai), *empathy* (menempatkan diri), *audible* (dapat didengarkan/ dimengerti), *clarity* (kejelasan), *humble* (rendah hati).

Informan pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran dan 6 orang pasien di UPT Puskesmas Karangploso) dan dokumen lain yang mendukung yaitu skripsi, buku, jurnal. Metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Uji keabsahan data yang digunakan yaitu dependabilitas (*dependability*), dan uji konfirmabilitas/objektivitas(*confirmability*) agar data bisa dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2008). Alur kegiatan analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Palifiana, dkk (2020) terdapat lima prinsip komunikasi efektif, yaitu *respect* (menghargai), *empathy* (menempatkan diri), *audible* (dapat didengarkan/dimengerti), *clarity* (kejelasan) dan *humble* (rendah hati). Dalam pelaksanaan komunikasi yang dilakukan dari interaksi antara petugas pendaftaran rawat jalan dengan pasien di UPT Puskesmas Karangploso dapat dilihat dari:

A. Komunikasi Efektif antara Petugas dengan Pasien ditinjau dari sisi Pendapat Petugas Pendaftaran

1. *Respect* (menghargai)

Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh peneliti pada prinsip *respect*, bahwa komunikasi petugas pendaftaran dapat dikategorikan efektif karena saat

berkomunikasi petugas telah menerapkan sikap saling menghargai kepada pasien yang melakukan pendaftaran. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Sani dan Rahman (2022) menyatakan bahwa ketika berkomunikasi, komunikator harus menaruh sikap hormat kepada setiap orang yang menjadi sasaran dari pesan yang disampaikan. Selain sikap hormat, perlu juga perhatian dalam berkomunikasi dengan orang lain. Hal tersebut perlu dilakukan karena setiap orang perlu dihargai dan dianggap penting. Tanpa sikap hormat, maka komunikasi tidak dapat dilakukan secara efektif karena komunikan mungkin tidak mau mendengar atau bersikap acuh.

2. *Empathy* (menempatkan diri)

Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh peneliti pada prinsip *empathy*, bahwa komunikasi petugas pendaftaran dapat dikategorikan efektif dimana petugas telah menempatkan diri pada kondisi yang sedang dihadapi oleh pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Palifiana, dkk (2020) mengatakan komunikasi yang efektif mudah tercipta jika komunikator memiliki sikap *empathy*. *Empathy* merupakan kemampuan seorang komunikator dalam memahami dan menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain.

3. *Audible* (dapat didengarkan/ dimengerti)

Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh peneliti pada prinsip *audible*, bahwa komunikasi petugas pendaftaran dapat dikategorikan efektif yaitu sikap mudah dimengerti/dipahami oleh pasien yaitu dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Palifiana, dkk (2020) yang mengatakan *audible* yaitu dapat didengar atau dimengerti atau dipahami dengan baik. *Audible* merupakan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Penyampaian informasi agar mudah diterima dapat menggunakan media yang cocok, sehingga penerima pesan mengerti apa yang disampaikan oleh pemberi informasi atau komunikator sehingga bisa diterima dengan tanpa adanya kesalahpahaman.

4. *Clarity* (kejelasan)

Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh peneliti pada prinsip *clarity* bahwa komunikasi petugas pendaftaran dikategorikan efektif dimana pada saat berkomunikasi petugas telah menerapkan sikap kejelasan pada saat melayani pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Palifiana, dkk (2020) yang menyatakan prinsip ini adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan

multi interpretasi atau berbagai penafsiran akan membawa dampak yang tidak sederhana. *Clarity* dapat berupa kejelasan bahasa, kejelasan istilah, kejelasan nada dan intonasi.

5. *Humble* (rendah hati)

Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh peneliti pada prinsip *humble*, bahwa komunikasi petugas pendaftaran dapat dikategorikan efektif dimana pada saat berkomunikasi petugas telah menerapkan sikap rendah hati kepada pasien. Menurut Pertiwi, dkk (2022) mengatakan *humble* adalah sikap rendah hati seseorang untuk membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati, rendah hati dapat diungkapkan melalui perlakuan ramah, tidak memandang diri sendiri lebih unggul ataupun lebih tahu, lemah lembut, menerima kritikan, dan penuh pengendalian diri. Dengan sikap rendah hati maka lawan diskusi akan menjadi lebih terbuka, sehingga banyak hal yang dapat diungkapkan dari diskusi tersebut.

B. Komunikasi Efektif antara Petugas dengan Pasien ditinjau dari sisi Pendapat Pasien UPT Puskesmas Karangploso

1. *Respect* (menghargai)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh peneliti pada prinsip *respect* yaitu, petugas pendaftaran telah menerapkan komunikasi secara efektif hal ini dapat dibuktikan oleh

enam orang informan yaitu pasien yang mengatakan bahwa ketika pelayanan dilakukan, petugas melayani pasien dengan sikap menghargai dan menghormati. Hasil tersebut sesuai dengan Purwanti dan Cholifah, (2019) mengatakan prinsip pertama dalam mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Jika ingin membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerja sama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja baik sebagai individu maupun secara keseluruhan.

2. *Empathy* (menempatkan diri)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh peneliti pada prinsip *empathy*, bahwa terdapat perbedaan pendapat dari beberapa informan, seperti yang telah diutarakan oleh dua orang informan yang melakukan pendaftaran di UPT Puskesmas Karangploso. Pernyataan empat orang informan mengatakan bahwa petugas telah menerapkan sikap *empathy*. Sedangkan menurut dua orang informan lainnya mengatakan bahwa pada saat pelayanan berakhir petugas tidak mengucapkan kalimat semoga lekas sembuh kepada pasien. Dengan mengucapkan kalimat tersebut merupakan salah satu ciri sikap

empathy yaitu dapat memberikan dukungan emosional kepada pasien yang dalam kondisi kurang baik.. Dengan begitu, komunikasi antara petugas dengan pasien dikatakan tidak efektif. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan pada saat itu petugas tergesa-gesa pada saat melakukan pendaftaran dikarenakan antrian yang panjang di loket pendaftaran, sehingga petugas lupa tidak memberikan ucapan semoga lekas sembuh kepada pasien. Hasil tersebut tidak sesuai dengan Purwanti dan Cholifah (2019) yang mengatakan dengan memahami perilaku konsumen, maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan, dan kesenangan dari konsumen. Jadi sebelum membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa adanya halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

3. *Audible* (dapat didengarkan/dimengerti)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh peneliti pada prinsip *audible* yaitu, petugas pendaftaran telah menerapkan komunikasi secara efektif hal ini dapat dibuktikan oleh enam orang informan yaitu pasien mengatakan bahwa pesan yang disampaikan oleh petugas pendaftaran benar-benar bisa dimengerti oleh pasien.

Hasil tersebut sesuai dengan Pertiwi, dkk (2022) mengatakan bahwa *audible* memiliki arti dapat didengarkan atau bisa dimengerti dengan baik. Sebuah pesan harus dapat disampaikan dengan cara atau sikap yang bisa diterima oleh si penerima pesan. Raut muka yang cerah, bahasa tubuh yang baik, atau cara menunjuk, termasuk ke dalam komunikasi *audible*.

4. *Clarity* (kejelasan)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh peneliti pada prinsip *clarity* yaitu, petugas pendaftaran telah menerapkan komunikasi secara efektif hal ini dapat dibuktikan oleh enam orang informan yaitu pasien yang mengatakan ketika petugas melayani pasien petugas menggunakan bahasa yang jelas sehingga tidak terjadi salah tafsir pesan. Hasil tersebut sesuai dengan Purba, dkk (2021) mengatakan *clarity* merupakan kejelasan dari pesan yang kita sampaikan. Salah satu penyebab timbulnya kesalahpahaman antara komunikator adalah informasi yang tidak jelas yang mereka terima. Hindari berspekulasi atau menafsirkan sendiri atas apa yang kita dengar. Langkah terbaik sebelum melakukan informasi adalah dengan menetapkan tujuan secara jelas dan perjelasan intonasi suara. Kita harus menyadari bahwa tujuan dalam berkomunikasi adalah penyampaian pesan dengan suara intonasi suara yang baik.

5. *Humble* (rendah hati)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh peneliti pada prinsip *humble*, bahwa terdapat perbedaan pendapat dari beberapa informan, seperti yang telah diutarakan oleh tiga orang informan yang melakukan pendaftaran di UPT Puskesmas Karangploso. Pernyataan tiga orang informan mengatakan bahwa petugas telah menerapkan sikap *humble*. Sedangkan menurut tiga orang informan lainnya mengatakan bahwa pada saat pelayanan telah berakhir petugas tidak mengucapkan kalimat terima kasih. Dengan mengucapkan kalimat tersebut merupakan salah satu ciri sikap *humble* yaitu menghargai apa yang mereka terima dari seseorang melalui ucapan terima kasih. Dengan begitu, komunikasi antara petugas dengan pasien dikatakan tidak efektif. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan pada saat itu terjadi antrian yang panjang di loket pendaftaran, sehingga petugas lupa tidak memberikan ucapan terima kasih kepada pasien. Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan Palifiana, dkk (2020) yang mengatakan *humble* adalah sikap rendah hati seseorang untuk membangun rasa saling menghargai. Prinsip kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. komunikasi untuk membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki.

KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

Komunikasi yang ditinjau dari sisi petugas pendaftaran berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas telah merasa menjalankan semua prinsip komunikasi efektif (*respect* (menghargai), *empathy* (menempatkan diri), *audible* (dapat didengarkan/dimengerti), *clarity* (kejelasan) dan *humble* (rendah hati)). Namun demikian, komunikasi yang ditinjau dari sisi pasien berdasarkan wawancara terdapat perbedaan pendapat, yaitu bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran masih belum optimal (prinsip *empathy* (menempatkan diri) dan prinsip *humble* (rendah hati)) dikarenakan masih terdapat keluhan dari pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi efektif antara petugas pendaftaran dengan pasien sebaiknya:

1. Diharapkan petugas meningkatkan sifat *empathy* (meningkatkan kesadaran pada diri sendiri untuk membantu pasien pada saat memberikan pelayanan kepada pasien, memiliki rasa peduli yang tinggi kepada pasien, dan

- memahami perasaan pasien dengan baik).
2. Diharapkan petugas meningkatkan sifat *humble* (sikap yang penuh melayani pasien, mau mendengarkan dan menerima kritikan yang diberikan oleh pasien, lemah lembut, dan penuh pengendalian diri).
 3. Untuk meningkatkan sifat *empathy* dan *humble* sebaiknya petugas pendaftaran mengikuti pelatihan atau seminar agar menambah wawasan dan pengetahuan petugas di bidang komunikasi yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas maupun pihak lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, M. Hardjana. 2016. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Cholifah dan Umi Khoirun Nisak. 2020. *Buku Ajar Komunikasi Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Devito, Josept A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Evert, Daniel Paulus. 2020. Komunikasi Interpersonal Dalam Konsultasi Dokter Estetika Dengan Pasien Melalui Media Sosial Whatsapp: *Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi*, 01(02), 133-135.
- Haro, Masta dkk. 2022. *Komunikasi Kesehatan*. Samarinda: Media Sains Indonesia.
- Kementerian Kesehatan. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. 2020. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.01.07/MENKES/312/2020 Tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Lubis, Ayu Ulfah Nur, Sri Rezeki dan Seri Wahyuni. 2023. *Buku Ajar Komunikasi Dalam Kebidanan*. Panyabungan: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Moleong, J Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J Lexy. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Palifiana, Dheska Arthyka et. al. 2020. *Komunikasi Efektif & Konseling*. Yogyakarta: Respati Press.
- Pertiwi, Melinda Restu dkk. 2022. *Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan*. Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Purba, Bonaraja dkk. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Medan: Yayasan Kita menulis.

Purwanti, Yanik dan Siti Cholifah. 2019. *Buku Ajar Mata Kuliah Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan Tahun 2019*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Sani, Ridwan Abdullah dan Muhammad Rahma. 2022. *Monograf Komunikasi Efektif dan Hasil Belajar*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta.

Zuwirna. 2020. *Dasar-Dasar Komunikasi*. Padang: Kencana.