

Gambaran Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah di Tempat Pendaftaran Pasien di Puskesmas Pertiwi

Nurshafira Suardi¹, Hamzah Tasa², Mikawati^{3*}, Asriyanti⁴

^{1,4}Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Panakukkang

^{2,3}Program Studi S1 Keperawatan dan Profesi Ners STIKES Panakukkang

* Email Korespondensi : mikawati.skp@gmail.com

ABSTRACT

The patient registration process at Pertiwi Public Health Center often encounters obstacles such as long queues, system disruptions, incomplete documents, and impatient patients. This condition creates a gap between the expectation of fast and convenient services and the reality of frequent communication barriers. To explore the communication behavior of registration staff in handling various problems at the patient registration desk of Pertiwi Public Health Center. This research was conducted at Pertiwi Public Health Center using a descriptive qualitative approach, through in-depth interviews and non-participant observations involving four registration staff selected using purposive sampling. Data were analyzed using thematic analysis. The study identified five main themes: communication in registration procedures, BPJS administration, handling incomplete documents, responding to patient attitudes and emotions, and managing technical service disruptions. Staff used both verbal and non-verbal communication in a polite, clear, and patient manner. Patients generally showed positive responses after receiving explanations. Conclusion: Registration staff communication was effective in resolving various service-related problems. It is recommended to provide communication training for registration staff and community education regarding service procedures.

Keywords: communication, registration procedures, BPJS administration, incomplete documents, patient emotions.

ABSTRAK

Proses pendaftaran pasien di Puskesmas Pertiwi sering mengalami kendala seperti antrean panjang, gangguan sistem, ketidaklengkapan dokumen, serta ketidaksabaran pasien. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara harapan pelayanan yang cepat dengan kenyataan pelayanan yang masih sering terhambat komunikasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui perilaku komunikasi petugas dalam menangani berbagai permasalahan di tempat pendaftaran pasien di Puskesmas Pertiwi. Penelitian dilakukan di Puskesmas Pertiwi dengan pendekatan kualitatif deskriptif, menggunakan wawancara mendalam dan observasi nonpartisipan terhadap empat petugas pendaftaran yang dipilih dengan purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis tematik. Ditemukan lima tema utama: yaitu komunikasi prosedur pendaftaran, administrasi BPJS, kelengkapan dokumen, sikap dan emosi pasien, serta gangguan teknis pelayanan. Petugas menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal dengan sopan, jelas, dan sabar. Pasien umumnya menunjukkan respons positif setelah menerima penjelasan. Komunikasi petugas pendaftaran efektif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan. Diperlukan pelatihan komunikasi petugas serta edukasi masyarakat terkait prosedur pelayanan.

Kata kunci: komunikasi, prosedur pendaftaran, administrasi BPJS, ketidaklengkapan dokumen, emosi pasien

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu aspek penting dalam pelayanan adalah proses pendaftaran pasien yang idealnya dilakukan secara cepat, tertib, dan komunikatif agar mendukung pelayanan yang nyaman. Komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan pada proses ini untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan.⁽¹⁾

Masalah yang sering muncul di bagian pendaftaran meliputi lingkungan yang bising, antrean panjang, serta keterbatasan waktu petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Situasi ini kerap menyebabkan hambatan komunikasi, menurunkan efektivitas pelayanan, dan menimbulkan ketidakpuasan di pihak pasien. Gangguan teknis atau ketidakjelasan informasi dapat memicu frustrasi dan penilaian negatif terhadap mutu pelayanan⁽¹⁾.

Apabila hambatan komunikasi ini tidak segera diatasi, kualitas layanan akan terus menurun, potensi konflik antara pasien dan petugas meningkat, dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas ikut terdampak. Komunikasi yang tidak jelas serta sikap petugas yang kurang empatik juga dapat memperlambat alur pelayanan dan berdampak negatif pada kepuasan pasien.⁽²⁾

Kondisi ruangan pendaftaran yang tidak kondusif, seperti suara gaduh dan antrean tidak tertib, menyebabkan informasi dari petugas sulit diterima secara utuh oleh pasien. Situasi ini memperkuat perlunya strategi

komunikasi yang lebih baik agar pelayanan di Puskesmas dapat berjalan optimal dan pasien merasa lebih puas.⁽³⁾

Beban pelayanan di Puskesmas Pertiwi tergolong tinggi. Selama Januari hingga Juli 2024, tercatat sebanyak 42.840 kunjungan pasien, dengan kunjungan tertinggi pada bulan Juni mencapai 6.816 pasien. Wilayah kerja Puskesmas Pertiwi meliputi Kelurahan Lette dan Kelurahan Mariso dengan luas wilayah binaan sekitar 21,5 km². Tingginya angka kunjungan ini menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki beban pelayanan yang besar setiap bulannya.⁽⁴⁾

Puskesmas Pertiwi dipilih sebagai lokasi penelitian karena tingginya volume kunjungan pasien dengan jumlah petugas pendaftaran yang terbatas, yaitu hanya tiga orang. Berdasarkan pengalaman saat Praktik Kerja Lapangan (PKL), ditemukan beberapa masalah di tempat pendaftaran seperti gangguan jaringan sistem online, antrean yang tidak tertib, dan ketidaksabaran pasien dalam menunggu pelayanan. Petugas sering tampak kewalahan saat menghadapi pasien yang tidak memahami prosedur atau tidak membawa dokumen lengkap.

Masalah dalam proses pendaftaran pasien seperti antrean panjang, kurangnya jumlah petugas, keterbatasan sarana dan prasarana, serta ketidaktahuan pasien terhadap alur pelayanan dapat menjadi penghambat dalam komunikasi antara petugas dan pasien. Hal ini sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa proses pendaftaran yang tidak efisien dan minimnya fasilitas akan berdampak pada menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan.⁽⁵⁾

Selain itu, kemampuan petugas dalam merespons tekanan atau keluhan pasien sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan komunikasi petugas sangat penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang kondusif, terutama dalam situasi yang penuh tekanan dan tantangan.⁽⁶⁾

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran dalam menangani berbagai masalah yang sering terjadi di tempat pendaftaran pasien. Fokus utama penelitian adalah bagaimana petugas menyampaikan informasi kepada pasien, memberikan arahan secara verbal dan nonverbal, merespons keluhan pasien, serta mengelola situasi saat terjadi kendala seperti gangguan teknis, ketidaklengkapan dokumen, atau emosi pasien, sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik di Puskesmas Pertiwi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan dilaksanakan pada tanggal 12–21 Juni 2025 di Puskesmas Pertiwi, Makassar, dengan tujuan menggambarkan secara mendalam komunikasi petugas pendaftaran dalam menangani permasalahan yang terjadi di tempat pendaftaran pasien. Partisipan penelitian berjumlah 4 orang petugas pendaftaran, terdiri atas dua petugas utama dan dua petugas lain yang pernah membantu proses pendaftaran pasien, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi yaitu (1) pernah atau sedang bertugas di bagian pendaftaran pasien, (2) memiliki masa kerja minimal 1 bulan, (3) pernah menangani masalah komunikasi saat pendaftaran pasien, dan (4) bersedia

diwawancarai serta diamati selama penelitian, sedangkan kriteria eksklusi adalah petugas yang sedang cuti, tidak bersedia diwawancarai, atau tidak terlibat langsung dalam proses pendaftaran.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi nonpartisipan sebanyak 5 kali (dengan kode observasi O1–O20), dan dokumentasi berupa SOP pendaftaran, laporan gangguan, catatan keluhan, serta foto kegiatan, di mana wawancara dilakukan terhadap partisipan dengan kode P1 hingga P4.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik (thematic analysis) melalui tahapan transkripsi data wawancara dan observasi, pengkodean untuk mengidentifikasi tema utama, pengelompokan tema berdasarkan kesamaan makna, interpretasi pola komunikasi petugas, dan penarikan kesimpulan mengenai bentuk komunikasi petugas dalam menangani masalah pendaftaran pasien.

Untuk menjaga keabsahan data kualitatif, penelitian ini menerapkan empat kriteria, yaitu kredibilitas melalui triangulasi sumber dan metode serta member check kepada partisipan, transferabilitas dengan memberikan deskripsi rinci tentang lokasi dan konteks penelitian, dependabilitas melalui pencatatan proses penelitian secara konsisten, dan konfirmabilitas dengan memastikan hasil penelitian didasarkan pada data lapangan. Seluruh proses dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan gambaran yang valid dan mendalam tentang komunikasi petugas pendaftaran dalam menangani permasalahan di tempat pendaftaran pasien di Puskesmas Pertiwi.

HASIL

Tema 1: Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Prosedur Pendaftaran Pasien

Masalah ini timbul karena ketidaktahuan pasien terhadap alur, datang tidak sesuai jadwal pelayanan, serta ketidaksesuaian waktu dengan jam operasional loket.

Masalah Prosedur Pendaftaran

"Biasanya sih pasien, kalau pasien pertama kali berobat di sini, mereka bertanya bagaimana pendaftarannya. Kami arahkan. Di sini ambil antriannya, terus duduk, nanti dipanggil sesuai dengan nomor antrian." (P1)

"Kalau pasien tidak mengerti pendaftaran, tiba-tiba langsung kasih nomor BPJS, tidak ambil nomor antrian, tidak tahu alurnya. Itu biasa terjadi, jadi kita tinggal kasih tahu alurnya dulu, ambil antrian dan diarahkan ke tempat yang benar." (P2)

"Masalah lain juga terjadi ketika pasien datang tidak sesuai jadwal pelayanan, misalnya untuk imunisasi atau pemeriksaan hamil yang memang ada hari-hari tertentu." (P2)

"Begitu juga pasien yang salah jadwal, misalnya ibu hamil yang datang bukan pada hari pelayanan. Kami jelaskan hari ini bukan jadwalnya dan diminta datang sesuai hari jadwalnya." (P1)

"Kalau loket pendaftaran sudah tutup dan masih ada pasien, kami lihat dulu kondisinya. Kalau kondisi gawat darurat, kami terima. Tapi kalau kondisi yang tidak gawat darurat, kami arahkan untuk datang besok." (P1, P2)

Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Prosedur Pendaftaran

"Kami arahkan alur pendaftarannya dengan sabar dan jelas." (P1)

"Kalau pasien tidak tahu alur, tinggal dikasih tahu alurnya, ambil nomor antrian, ditunjukkan tempatnya." (P2)

"Kalau salah jadwal, kita arahkan datang di hari yang benar, dikasih tahu harinya." (P2)

"Kalau pasien datang saat loket tutup, dijelaskan sesuai kondisi; kalau darurat tetap dilayani, kalau tidak darurat diarahkan datang besok." (P1, P2)

Tema 2: Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Administrasi BPJS

Masalah ini muncul karena BPJS pasien belum aktif atau faskes belum dipindahkan ke Puskesmas Pertiwi. Tema ini menggambarkan cara petugas menyampaikan informasi dan solusi terkait kendala administratif BPJS, seperti status kepesertaan tidak aktif atau data tidak ditemukan.

Masalah Administrasi BPJS

"Yang pertama itu BPJS yang belum aktif, BPJS belum aktif atau belum pindah faskes." (P1)

"Masalah itu, contohnya itu, yang BPJS datanya belum pindah, terus BPJS datanya tidak ditemukan." (P2)

"Belum pindah faskes-nya, faskes-nya itu jauh di luar Makassar atau bahkan di luar pulau." (P2)

"Pernah dia bilang, kita sudah cek BPJS-nya, tidak aktif. BPJS, pasien bilang, ini aktif. Satu bulan yang lalu saya pakai." (P1)

Komunikasi Masalah Petugas dalam Menangani Masalah Administrasi BPJS

"Kalau faskesnya si pasien bukan di sini, makanya diarahkan untuk memindahkan kalau dia mau tetap berobat di Pertiwi." (P1)

"Caranya memindahkan bisa lewat aplikasi mobile JKN, atau kalau

terkendala di aplikasi, langsung ke BPJS.” (P1)

“Biasanya itu ditanya, dia tinggal di Makassar itu menetap atau cuma berkunjung. Kalau menetap, diusahakan dipindahkan faskes-nya.” (P2)

“Kami jelaskan. Dicek langsung lewat aplikasi BPJS yang kasih data. Kami fotokan. Kami minta HP-nya, kami fotokan langsung.” (P1)

Tema 3: Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Ketidaklengkapan Dokumen Pasien

Masalah ini terjadi karena pasien tidak membawa identitas seperti KTP, kartu BPJS, atau dokumen lainnya saat mendaftar. Tema ini menyoroti bagaimana petugas menyampaikan kekurangan berkas atau dokumen yang dibutuhkan pasien selama proses pendaftaran.

Masalah Kelengkapan Dokumen

“Masalah yang sekarang paling kalau pasien tidak bawa identitas sama sekali.” (P2)

“Kalau tidak ada sama sekali, dia cuma bawa kartu berobat, terpaksa kami masih carikan bukunya. Kan di buku ada datanya.” (P1)

“Pasien datang tidak membawa identitas. Atau NIK yang dibawa beda dengan nama yang muncul di sistem.” (P3)

“Sempat ada yang sampai tidak bisa menunjukkan, jadi terpaksa tidak bisa dilayani.” (P2)

Komunikasi Masalah Petugas dalam Menangani Masalah Kelengkapan Dokumen

“Dicari identitas apa yang dia bawa. Kayak dia lupa bawa kartu BPJS-nya, kami alihkan ke KTP. Kalau nggak bawa lagi KTP, kartu keluarga, dalam bentuk gambar boleh.” (P1)

“Kalau sekarang itu, identitas yang dibutuhkan cuma nomor NIK atau nomor BPJS, salah satunya saja.” (P2)

“Pasien yang tidak mau mendaftar dijelaskan bahwa untuk mendaftar dibutuhkan minimal nomor NIK.” (P2)

Tema 4: Komunikasi Petugas dalam Merespons Sikap dan Emosi Pasien

Masalah ini terjadi karena ada pasien yang kurang sabar, mudah emosi, atau tidak menerima penjelasan dari petugas. Tema ini menjelaskan strategi komunikasi petugas dalam menghadapi pasien yang menunjukkan ketidaksabaran, emosi, atau kebingungan saat mendaftar.

Masalah Sikap & Emosi Pasien

Kalau yang kemarin karena masih manual dan pakai buku, semuanya segala macam. Jadi lama menunggu. Iya, marah-marah. Minimal mengeluh.” (P2)

“Kalau orang yang pernah pengalamannya ke sini buruk, berikutnya ke sini itu begitu. Jadi harus kita petugas berubah pola pikir.” (P4)

“Kalau memang pasiennya tidak mau kalah, mundur saja kita, nanti ada yang menengahi.” (P4)

Komunikasi Masalah Petugas dalam Merespons Sikap dan Emosi Pasien

“Selama dijelaskan dengan baik, pasti diterima.” (P4)

“Kalau dijelaskan, pasien menerima.” (P4)

“Sebisa mungkin sih dihindari masalah. Jadi lihat pasien juga bagaimana cara kita menanggapi.” (P4)

“Komunikasinya juga dilakukan dengan baik. Pasien menerima dengan baik dan tidak ada masalah.” (P2)

“Pasien juga menerima dengan baik, tidak ada masalah.” (P3)

Tema 5: Komunikasi Petugas Saat Menghadapi Gangguan Teknis dan Layanan

Tema ini mengkaji cara petugas menjelaskan kondisi gangguan sistem, seperti jaringan error atau sistem antrian bermasalah, kepada pasien secara komunikatif dan solutif

Masalah Teknis dan Layanan (Jaringan, Aplikasi, Antrian)

"Masalahnya sih, biasa sih di jaringan. Tapi sekarang kan ini kita sudah punya server lokal, jadi lancar nih." (P1)

"Kalau aplikasi baru, waktu awal masih adaptasi jadi prosesnya agak lama." (P3)

"Yang kemarin itu masalah jaringan." (P3)

"Kalau orang yang pernah pengalamannya ke sini buruk, berikutnya ke sini itu begitu." (P4)

"Kalau loket prioritas sudah tidak berfungsi kata pasien." (P4)

Komunikasi Masalah Petugas Saat Menghadapi Gangguan Teknis dan Layanan

"Biasanya sih kalau masalah jaringan, biasa pasien menerima. Karena kan jaringan langsung. Bukan karena puskesmas." (P1)

"Pasien sabar sih, karena sudah tahu." (P1)

"Langsung dijelaskan ke pasien dengan baik-baik supaya pasien paham." (P3)

"Kami jelaskan. Kami minta HP-nya, kami fotokan langsung." (P1)

"Kalau dijelaskan, pasti diterima." (P4)

PEMBAHASAN

Tema 1: Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Prosedur Pendaftaran Pasien

Masalah dalam prosedur pendaftaran pasien sering kali muncul akibat

ketidaktahuan pasien terhadap alur layanan. Hal ini terlihat dari pasien yang tidak mengambil nomor antrian, datang di luar jam operasional, atau datang di hari yang salah. Petugas pendaftaran seperti yang disampaikan oleh P1 dan P2 menjelaskan bahwa mereka memberikan arahan secara verbal yang jelas dan sabar, disertai penunjukan arah dan tempat dengan gerakan tangan. Pada beberapa observasi seperti O2, O4, O6, dan O12, pasien yang awalnya bingung menjadi lebih tenang setelah mendapat penjelasan.

Bahkan dalam kondisi tertentu seperti pada observasi O11, petugas tetap melayani pasien yang datang di luar jam operasional karena kondisi kesehatan pasien, yang menunjukkan adanya fleksibilitas dalam pelayanan. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, berperan penting dalam mempercepat pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran.

Komunikasi yang empatik, sabar, dan jelas dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan pasien. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keterampilan komunikasi sangat diperlukan oleh petugas pendaftaran untuk menciptakan pelayanan yang profesional dan responsif. Masalah ketidaktahuan alur pelayanan bukan sepenuhnya karena kelalaian pasien, melainkan bisa juga disebabkan oleh kurangnya informasi dari pihak puskesmas.⁽⁷⁾

Oleh karena itu, keberadaan petugas yang komunikatif dan mampu

memberikan arahan secara jelas sangat diperlukan untuk mengurangi hambatan komunikasi di awal pelayanan.

Tema 2: Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Administrasi BPJS

Permasalahan administrasi BPJS seperti status tidak aktif, faskes belum dipindah, dan data tidak ditemukan menjadi kendala yang sering dihadapi petugas pendaftaran. Petugas seperti P1 dan P2 menjelaskan prosedur pemindahan faskes dan pengecekan data BPJS melalui aplikasi Mobile JKN atau datang langsung ke kantor BPJS. Komunikasi ini tidak hanya disampaikan secara verbal tetapi juga dibantu secara visual, seperti menunjukkan layar HP pasien atau memotret informasi. Observasi O1, O8, O9, dan O19 menunjukkan bahwa pasien cenderung menerima arahan dengan sikap kooperatif setelah mendapatkan penjelasan langsung.

Strategi komunikasi yang digunakan oleh petugas bersifat informatif dan adaptif terhadap kemampuan pasien. Penggunaan media digital seperti aplikasi dan foto menjadi sarana komunikasi visual yang efektif untuk menjelaskan prosedur yang dianggap rumit, komunikasi pelayanan harus disesuaikan dengan kemampuan pasien, khususnya dalam layanan digital.⁽⁸⁾

Sebagian pasien masih kesulitan menggunakan alat digital, yang menjadi tantangan tersendiri dalam layanan administrasi. Oleh karena itu, peran petugas tidak hanya sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai pembimbing yang secara aktif mendampingi pasien dalam proses administrasi digital.

Tema 3: Komunikasi Petugas dalam Menangani Masalah Ketidaklengkapan Dokumen Pasien

Masalah yang muncul pada tema ini adalah pasien tidak membawa dokumen penting seperti KTP, kartu BPJS, atau KK. Petugas memberikan solusi alternatif dengan meminta NIK, menerima foto dokumen dari HP pasien, atau mengarahkan ke tempat fotokopi. Hal ini terlihat dari wawancara dengan P1, P2, dan P3 yang menjelaskan bahwa selama pasien memiliki NIK, proses pendaftaran tetap bisa dilakukan. Observasi O7, O10, O14, dan O20 memperlihatkan bahwa pasien yang awalnya bingung akhirnya mengikuti arahan petugas setelah diberikan penjelasan secara sabar dan jelas.

Komunikasi petugas dalam situasi ini bersifat solutif dan empatik. Mereka tidak menyudutkan pasien, tetapi justru memberikan opsi yang memungkinkan proses tetap berjalan lancar. Strategi ini mendukung pendapat penelitian sebelumnya bahwa komunikasi solutif dan empatik dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta kelancaran proses administrasi.⁽³⁾

Tidak semua pasien yang datang tanpa dokumen lengkap melakukannya karena kelalaian. Beberapa di antaranya karena tidak tahu dokumen apa saja yang dibutuhkan. Oleh karena itu, komunikasi yang tidak menghakimi dan bersifat membantu menjadi cara efektif untuk membangun interaksi positif antara pasien dan petugas.⁽⁹⁾

Tema 4: Komunikasi Petugas dalam Merespons Sikap dan Emosi Pasien

Petugas pendaftaran sering menghadapi pasien yang marah, tidak sabar, atau menolak antri karena antrian panjang atau pengalaman negatif

sebelumnya. Berdasarkan wawancara dengan P2 dan P4, petugas berusaha tetap tenang, menjelaskan aturan dengan sopan, dan menjaga sikap profesional. Observasi O3, O5, O13, dan O15 menunjukkan bahwa setelah diberikan penjelasan dengan nada lembut dan tidak konfrontatif, pasien menjadi lebih tenang dan mengikuti prosedur.

Situasi ini menegaskan pentingnya komunikasi empatik dalam meredakan emosi pasien. Petugas yang mampu menjaga nada suara dan menggunakan bahasa tubuh yang menenangkan akan lebih efektif dalam menghindari konflik, komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan dalam pelayanan awal untuk menciptakan suasana kondusif.⁽¹⁰⁾

Reaksi emosional pasien umumnya dipicu oleh rasa cemas atau tekanan, bukan semata-mata karena ketidakpatuhan. Maka dari itu, komunikasi yang tenang dan menenangkan sangat diperlukan agar pasien merasa dihargai dan pelayanan dapat berjalan lebih lancar.

Tema 5: Komunikasi Petugas Saat Menghadapi Gangguan Teknis dan Layanan

Gangguan teknis seperti jaringan bermasalah, sistem antrean manual, dan loket prioritas yang tidak berfungsi merupakan tantangan tersendiri bagi petugas. Dari wawancara dengan P1, P3, dan P4, diketahui bahwa petugas menjelaskan kondisi kepada pasien secara jujur dan mengarahkan antrean secara manual. Observasi O16, O17, dan O18 menunjukkan bahwa meskipun terjadi gangguan, pasien tetap tenang dan mengikuti prosedur karena komunikasi petugas yang terbuka.

Komunikasi yang dilakukan petugas menunjukkan kemampuan adaptasi dan

transparansi. Mereka tidak menyalahkan sistem atau pasien, tetapi fokus pada solusi yang dapat diterapkan saat itu juga, keterbukaan informasi sangat penting dalam menjaga kepercayaan pasien meski pelayanan sedang mengalami kendala.⁽²⁾

Keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan kondisi yang sebenarnya sangat membantu mengelola ekspektasi pasien. Peneliti meyakini bahwa selama pasien diberikan informasi yang jelas dan ditangani dengan sopan, mereka akan tetap kooperatif meskipun pelayanan tidak berjalan sempurna.

KESIMPULAN

Komunikasi petugas pendaftaran di Puskesmas Pertiwi berperan penting dalam menangani berbagai kendala pelayanan, seperti kesalahan prosedur pendaftaran, masalah administrasi BPJS, ketidaklengkapan dokumen, emosi pasien, dan gangguan teknis. Petugas menunjukkan kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal yang empatik, jelas, dan solutif dalam merespons situasi tersebut. Komunikasi efektif ini berdampak pada meningkatnya pemahaman, kepuasan, dan kerja sama pasien dalam proses pendaftaran. Disarankan agar petugas rutin mengikuti pelatihan komunikasi dan pasien diberi edukasi terkait alur serta administrasi layanan melalui media informasi puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Budiarti A, Harmanto D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu. *J Manaj Inf Kesehat (Health Inf Manag.* 2022;7(1):1–5.
2. Soraya, Marhaeni TW, Radika Renata AS, Nindy E. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Komunikasi Efektif Perkam Medis Di Tempat Pendaftaran Pasien

- Rawat Jalan: Studi Kasus Di Upt Puskesmas Karangploso. 2024;9831:1–11.
3. Tri Sulistyarini R. Implementasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Baptis Kediri. 2024;1.
 4. Pertiwi P. data_kunjungan_2024. 2024.
 5. Balqis Shofiana N, Pawelas Arso S, Yunila Fatmasari E. Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *J Kesehat Masy.* 2019;7(1):2356–3346.
 6. Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqomah HP. Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap. 2019;1(1):14–20.
 7. Pohan S, Urrahmah S, Ginting TS. Komunikasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan: Studi pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. *JKOMDIS J Ilmu Komun Dan Media Sos.* 2023;3(3):714–21.
 8. Nur Qamarina, Tri Purnama Sari, Indra Bayu Kusuma. Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021. *J Rekam Medis (Medical Rec Journal).* 2021;1(2):171–82.
 9. Saputri R, Pratiwi R, Lusiana E, Studi PS, Ners STIKES Panakkukang K-P. Pengalaman Orang Tua dalam Menghadapi Bullying pada Anak Berkebutuhan Khusus di SLB C YPPLB Makassar. *Graha Med Public Heal J.* 2025;4(1):2829–1956.
 10. Fanny N, Fatimah FS, Huda MIN. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Pros Semin Inf Kesehat.* 2022;506–12.