ABSTRAK

Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti. Widya Maulidina M. U (2024), Jenis Tugas Akhir (Laporan Tugas Akhir), Jurusan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Hartaty Sarma Sangkot, SKM, MARS, AAI Citra Dewiyani, SKM, MARS.

Pelayanan pertama yang diberikan di suatu fasyankes yaitu pelayanan pendaftaran. Keluhan terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit Bhirawa Bhakti menyababkan pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terkait dengan lamanya waktu pelayanan pendaftaran. Selain itu, pasien kurang paham terhadap informasi yang disampaikan petugas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Bhirawa Bhakti. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data berupa pengisian kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien rawat jalan dengan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan sebesar 100% (100 responden) menyatakan petugas telah melakukan komunikasi secara efektif, sebanyak 100% (100 pasien) merasa puas. Terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien (p value < 0,05). Sebagai kesimpulan komunikasi efektif petugas pendaftaran dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Kepuasan Pasien, Pendaftaran Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit