

Gambaran Efektifitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Dalam Pelayanan Pasien (Bpjs) Kesehatan Di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2025

Adinda Zauza Zein¹⁾, Silvia Adi Putri²⁾, Rantih Fadhlya Adri³⁾

¹⁾Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat, Bukittinggi, Indonesia,
dindaazeiinn30@gmail.com

²⁾Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat, Bukittinggi, Indonesia,
silviaadiputri86@gmail.com

³⁾Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat, Bukittinggi, Indonesia, rantih.adri@gmail.com

ABSTRAK : komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam pelayanan BPJS dan dapat menjadi fokus evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Berdasarkan observasi awal di unit pelayanan BPJS Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, masih ditemukan kendala dalam komunikasi interpersonal antara petugas dan pasien. Kendala tersebut meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2025 dengan aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Penelitian ini dilakukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi, yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 17.020 yang terdaftar di BPJS di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi, dengan sampel sebanyak 99 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kusioner dan di analisis secara univariat menggunakan program spss. Sebagian Besar responden menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran berada pada kategori tinggi, meliputi indikator keterbukaan (63,6%), empati (62,6%), dukungan (64,6%), sikap positif (54,5%), dan kesetaraan (52,5%). Seluruh indikator komunikasi interpersonal petugas pendaftaran didominasi oleh kategori efektif, yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi secara umum telah terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif, Kesetaraan

ABSTRACT: Interpersonal communication plays an important role in BPJS services and may serve as a focus for evaluation to improve the quality of hospital services. Based on preliminary observations at the BPJS service unit of Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi, several challenges were identified in interpersonal communication between staff and patients. These challenges included openness, empathy, a supportive attitude, a positive attitude, and equality in service delivery. This study aimed to determine the frequency distribution of interpersonal communication among registration officers in providing services to BPJS patients at Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi in 2025, focusing on the aspects of openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. This study was conducted at Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi using a descriptive quantitative

method. The study population consisted of 17,020 BPJS-registered patients at Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi, with a sample of 99 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using univariate analysis with the SPSS program. The majority of respondents rated the interpersonal communication of registration officers as high across all indicators, including openness (63.6%), empathy (62.6%), supportive attitude (64.6%), positive attitude (54.5%), and equality (52.5%). All indicators of interpersonal communication among registration officers were predominantly categorized as effective, indicating that, overall, interpersonal communication by registration officers in providing services to BPJS patients at Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi has been implemented effectively.

Keywords: Interpersonal Communication, Openness, Empathy, Supportive Attitude, Positive Attitude, Equalit

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses penting dalam menyampaikan informasi, nasihat, dan panduan yang terintegrasi untuk mewujudkan masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera (World Health Organization, 2017). Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam membangun hubungan antara petugas kesehatan dan pasien melalui kemampuan mendengarkan, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta sikap empati. Komunikasi yang baik pada tahap awal pelayanan akan memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Himayanti & Fitria Maharani, 2025).

Petugas pendaftaran merupakan garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien sehingga efektivitas komunikasi interpersonal sangat menentukan keberhasilan pelayanan. Menurut DeVito, komunikasi interpersonal yang efektif terdiri atas lima indikator, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Rahman & Natsir, 2024). Penerapan kelima indikator tersebut diharapkan mampu menciptakan hubungan yang baik, meningkatkan rasa percaya pasien, serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Sejak diberlakukannya Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui BPJS Kesehatan pada tahun 2014, pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah kepuasan pasien, yang dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara petugas dan pasien. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan, menumbuhkan kepercayaan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik (Hamdiah & Budiyanto, 2024).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada 14 November 2025 di unit pelayanan BPJS Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, masih ditemukan kendala dalam komunikasi interpersonal antara petugas pendaftaran dan pasien.

Pasien mengeluhkan informasi administrasi BPJS yang kurang jelas, kurangnya empati terhadap kondisi pasien, respons petugas yang terkesan terburu-buru, sikap yang kurang ramah, serta adanya persepsi bahwa pelayanan belum diberikan secara merata. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal petugas pendaftaran masih perlu ditingkatkan sehingga penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektivitas

komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian dilaksanakan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang terdaftar di RSI Ibnu Sina Bukittinggi selama tiga bulan terakhir, yaitu sebanyak 17.020 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling.

C. HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik Pemilihan Responden

1. Usia

Tabel 1 : Karakteristik Responden berdasarkan umur di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

No	Usia	f	%
1	25-35	10	10.10
2	36-45	15	15.15
3	46-55	25	25.25
4	56-65	30	30.30
5	66-75	19	19.19
	Total	99	100
	Rata-rata		

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa dari 99 responden yang menjadi sampel penelitian, diperoleh rata-rata (*mean*) usia sebesar 53,78 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian berasal dari kelompok usia yang cukup bervariasi, yaitu mulai dari remaja hingga lanjut usia.

2. Jenis Kelamin

Tabel 2 : Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki – Laki	50	50.5
2	Perempuan	49	49.5
	Total	99	100

Berdasarkan tabel karakteristik berdasarkan jenis kelamin di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (50,5%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang (49,5%). Dengan demikian, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

3. Pendidikan Responden

Tabel 3 : Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

No	Pendidikan	f	%
1	SD	16	16,2
2	SMP	30	30,3
3	SMA	34	34,3
4	S1	19	19,2
	Total	99	100

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas, dapat dilihat bahwa dari 99 responden yang diteliti sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 34 orang (34,3%), responden dengan pendidikan SMP berjumlah 30 orang (30,3%), S1 sebanyak 19 orang (19,2%), dan SD sebanyak 16 orang (16,2%).

4. Pekerjaan

Tabel 4 : Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

No	Pekerjaan	f	%
1	Bekerja	64	64,6
2	Tidak Bekerja	35	35,4

Berdasarkan data pada tabel karakteristik responden di atas, dari total 99 responden, sebagian besar responden berada pada kategori Bekerja yaitu sebanyak 64 orang (64,6%), sedangkan responden yang Tidak Bekerja berjumlah 35 orang (35,4%).

b. Variabel Efektifitas Komunikasi Interpersonal

1. Indikator Keterbukaan

No	Kategori Keterbukaan	f	%
1	Tinggi	63	63,6
2	Rendah	36	36,4
	Total	99	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden, sebagian besar responden memiliki kategori keterbukaan tinggi sebanyak 63 orang (63,6%), sedangkan responden dengan kategori keterbukaan rendah berjumlah 36 orang (36,4%).

2. Indikator Empati

No	Kategori Empati	f	%
----	-----------------	---	---

1	Tinggi	62	62,6
2	Rendah	37	37,4
	Total	99	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden, sebagian besar mayoritasnya berada pada kategori empati tinggi sebanyak 62 orang (62,6%), sedangkan kategori empati rendah sebanyak 37 orang (37,4%).

3. Indikator Dukungan

No	Kategori Dukungan	f	%
1	Tinggi	64	64,6
2	Rendah	35	35,4
	Total	99	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden sebagian besar memiliki kategori sikap mendukung tinggi sebanyak 64 orang (64,6%), sedangkan responden dengan kategori rendah berjumlah 35 orang (35,4%).

4. Indikator Sikap Positif

No	Kategori Sikap Positif	f	%
1	Tinggi	54	54,5
2	Rendah	45	45,5
	Total	99	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden sebagian besar berada pada kategori sikap positif tinggi sebanyak 54 orang (54,5%), sedangkan responden dengan kategori sikap positif rendah berjumlah 45 orang (45,5%).

5. Indikator Kesetaraan

No	Kategori Kesetaraan	f	%
1	Tinggi	52	52,5
2	Rendah	47	47,5
	Total	99	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden mayoritasnya berada pada kategori kesetaraan tinggi sebanyak 52 orang (52,5%), sedangkan responden dengan kategori kesetaraan rendah berjumlah 47 orang (47,5%).

D. PEMBAHASAN

a. Keterbukaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden, sebagian besar menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan aspek keterbukaan berada pada kategori efektif, yaitu sebanyak 63 responden (63,6%), sedangkan 36 responden (36,4%) menilai keterbukaan masih kurang efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum petugas pendaftaran telah mampu memberikan informasi yang cukup jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh pasien BPJS selama proses pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Joseph A. DeVito dalam (Sugiyono, 2021) keterbukaan (*openness*) merupakan kesediaan seseorang untuk menyampaikan informasi secara jujur, jelas, serta bersedia menerima tanggapan atau masukan dari lawan bicara dan di perkuat dengan teori Widiyanti dalam (Elintiya, 2023) keterbukaan adalah kemampuan juga berperan penting dalam menyelesaikan konflik, mengatasi perbedaan, dan membangun kerja sama yang baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam pelayanan kesehatan, keterbukaan sangat penting karena dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan, mengurangi kesalahpahaman, serta membangun kepercayaan antara petugas dan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Himayanti & Fitria Maharani, 2025) yang menunjukkan bahwa keterbukaan merupakan salah satu indikator komunikasi interpersonal yang memiliki nilai tinggi dalam pelayanan pendaftaran pasien. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Elintiya, 2023) yang menyatakan bahwa keterbukaan dalam memberikan informasi membuat peserta merasa lebih didengarkan, memperoleh informasi yang memadai, serta lebih nyaman dalam berinteraksi dengan BPJS. Dengan demikian, keterbukaan dalam komunikasi interpersonal menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan peserta dan kualitas pelayanan.

Peneliti berasumsi bahwa efektifnya penilaian keterbukaan dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur administrasi BPJS, persyaratan pelayanan, serta alur pendaftaran secara langsung kepada pasien. Namun demikian, masih terdapat 36,4% responden yang menilai keterbukaan kurang efektif dalam pertanyaan yang menunjukkan petugas tidak menerima kritik dan saran pasien serta tidak memberikan penjelasan ulang terkait pelayanan BPJS. Hal ini diduga karena masih terdapat informasi yang disampaikan secara terburu-buru, penggunaan istilah yang sulit dipahami, atau kurangnya kesempatan bagi pasien untuk bertanya sehingga informasi yang diterima belum sepenuhnya dipahami.

b. Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dimensi empati berada pada kategori efektif, yaitu sebanyak 62 responden (62,6%), sedangkan 37 responden (37,4%) menilai empati masih kurang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa petugas mampu memahami kondisi dan kebutuhan pasien selama proses pelayanan.

Menurut DeVito dalam (Sugiyono, 2021), empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan merasakan keadaan yang dialami orang lain dengan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang tersebut hal ini juga di perkuat dengan penelitian (Elintiya, 2023) Empati adalah kemampuan untuk memahami

perasaan dan masalah orang lain serta memberikan perhatian yang tulus terhadap mereka. Dalam konteks layanan publik seperti BPJS, kemampuan mendengarkan dengan empati dan merespons dengan penuh perhatian menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Himayanti & Fitria Maharani, 2025) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya ditentukan oleh penyampaian informasi, tetapi juga oleh kemampuan petugas menunjukkan empati kepada pasien. Penelitian tersebut merekomendasikan peningkatan pelatihan komunikasi berbasis empati untuk meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu Schoofs dalam (Lisna Dewi, 2025) menyatakan bahwa empati kognitif dan afektif dalam pelayanan publik mampu membangun hubungan interpersonal yang berkualitas, mengurangi ketegangan, dan menciptakan suasana interaksi yang suportif. Oleh karena itu, dalam konteks pengaduan, empati bukan hanya bentuk kesopanan, tetapi juga alat strategis dalam meredakan emosi negatif dan membangun komunikasi yang solutif.

Empati dan kepedulian merupakan fondasi penting dalam komunikasi interpersonal, terutama dalam lingkungan pelayanan publik seperti Rumah Sakit. Petugas tidak hanya diharapkan menjalankan prosedur pelayanan, tetapi juga memahami dan ikut serta merasakan perasaan atau suatu hal yang dialami oleh pasien (Ayurizkina, 2025).

Peneliti berasumsi bahwa efektifnya penilaian empati dilihat dari pertanyaan yang menunjukkan bahwa sikap petugas yang cukup ramah, sopan, dan bersedia membantu pasien selama proses pendaftaran. Namun masih adanya responden yang menilai empati kurang efektif, ini ditunjukan dalam pertanyaan pada aspek empati bahwa dalam kondisi pelayanan yang padat, petugas terkadang lebih berfokus pada penyelesaian administrasi dibandingkan memperhatikan kondisi emosional pasien, terutama pasien lanjut usia atau pasien yang belum memahami prosedur BPJS.

c. Dukungan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi sikap mendukung memperoleh kategori efektif pada 64 responden (64,6%), sedangkan 35 responden (35,4%) berada pada kategori kurang efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasakan adanya dukungan dari petugas selama proses pelayanan administrasi.

Menurut DeVito dalam (Sugiyono, 2021), sikap mendukung (supportiveness) merupakan komunikasi yang memberikan rasa aman, tidak menghakimi, menghargai lawan bicara, serta memberikan bantuan yang dibutuhkan. Sikap ini penting agar pasien merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan petugas pelayanan kesehatan (Suranto dalam Ayurizkina naputri, 2025).

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Himayanti & Fitria Maharani, 2025) yang menemukan bahwa indikator dukungan merupakan indikator dengan nilai terendah dibandingkan dimensi komunikasi interpersonal lainnya. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik responden, budaya organisasi, maupun sistem pelayanan pada masing-masing fasilitas kesehatan. Penelitian (Elintiya, 2023) menggambarkan bagaimana keterbukaan dalam memberikan informasi oleh petugas BPJS dapat mendukung komunikasi interpersonal yang efektif dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Keterbukaan dalam memberikan informasi mencakup transparansi, kemauan untuk berbagi informasi secara jujur, dan kesediaan untuk membantu masyarakat memahami berbagai kebijakan dan prosedur BPJS.

Peneliti berasumsi bahwa efektifnya penilaian sikap mendukung dipengaruhi oleh kesediaan petugas membantu pasien dalam melengkapi persyaratan administrasi serta memberikan arahan ketika pasien mengalami kesulitan. Walaupun demikian,

masih terdapat pasien yang belum merasakan dukungan secara optimal, terutama ketika jumlah pasien meningkat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih terbatas.

d. Sikap Positif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi sikap positif berada pada kategori efektif sebanyak 54 responden (54,5%), sedangkan 45 responden (45,5%) berada pada kategori kurang efektif. Persentase ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, selisih antara kategori tinggi dan rendah relatif kecil sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas komunikasi pada dimensi ini.

Menurut DeVito dalam (Sugiyono, 2021), sikap positif merupakan kemampuan seseorang untuk menunjukkan perilaku ramah, menghargai orang lain, optimis, serta menciptakan suasana komunikasi yang menyenangkan. Sikap positif akan meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. (Elintiya, 2023) sikap positif melibatkan cara berbicara yang memancarkan optimisme dan kegembiraan, serta menghindari komentar yang merendahkan atau negatif. Ini dapat memperkuat hubungan, meningkatkan motivasi, dan membuat orang merasa dihargai dan dihormati dalam percakapan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Himayanti & Fitria Maharani, 2025) yang menunjukkan bahwa sikap positif merupakan indikator komunikasi interpersonal dengan nilai tertinggi dalam pelayanan pendaftaran pasien. Sikap yang ramah dan menghargai pasien mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. (Elintiya, 2023) penelitian ini menyoroti pentingnya sikap positif dalam komunikasi interpersonal dalam konteks layanan publik seperti BPJS. Sikap positif ini mencakup sikap kesopanan, keramahan, dan etika kerja yang baik, yang semuanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi peserta BPJS.

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar petugas telah menunjukkan sikap yang sopan, ramah, serta menghargai pasien selama proses pelayanan. Namun masih tingginya responden yang memberikan penilaian rendah menunjukkan bahwa terdapat kondisi tertentu, seperti petugas melayani pasien dengan ekspresi atau wajah yang tidak ramah.

e. Kesetaraan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kesetaraan berada pada kategori efektif sebanyak 52 responden (52,5%), sedangkan 47 responden (47,5%) berada pada kategori kurang efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap kesetaraan masih relatif seimbang sehingga aspek ini memerlukan perhatian lebih.

Menurut DeVito, kesetaraan (equality) adalah pengakuan bahwa setiap individu memiliki nilai yang sama dan berhak memperoleh perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang, status sosial, pendidikan, maupun jenis pembiayaan kesehatan. Yang dimaksud dengan kesetaraan adalah berupa kesadaran atau pengakuan, serta rela untuk memposisikan diri seimbang dengan lawan komunikasi. Dalam pelayanan kesehatan, seluruh pasien harus memperoleh pelayanan yang sama sesuai standar pelayanan yang berlaku. (Ayurizkina, 2025)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa indikator kesetaraan masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam komunikasi interpersonal petugas pendaftaran. Penelitian tersebut menekankan pentingnya perlakuan yang adil kepada seluruh pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil ini memperkuat temuan Harenstametal dalam (Dewi dkk, 2025) bahwa kesetaraan dalam perlakuan membentuk persepsi keadilan dan meningkatkan

legitimasi pelayanan. Olehkarenaitu, komunikasi interpersonal yang adil dan netral sangat penting dalam menjaga kredibilitas BPJS Kesehatan dimata peserta.

Sementara itu, penelitian (Barus, 2023) juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas kesehatan berhubungan secara signifikan dengan pengetahuan pasien mengenai rujukan BPJS ($p=0,031$). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi yang baik, termasuk perlakuan yang adil kepada pasien, dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar pasien telah merasakan perlakuan yang sama dari petugas tanpa membedakan status maupun karakteristik pasien. Namun masih tingginya responden yang menilai kesetaraan kurang efektif yaitu tidakadilan terhadap pelayanan pasien BPJS yang mengindikasikan bahwa sebagian pasien masih merasakan adanya perbedaan perhatian, kecepatan pelayanan, atau cara petugas berkomunikasi pada situasi tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal dan penerapan standar pelayanan yang konsisten perlu terus dilakukan agar seluruh pasien memperoleh pelayanan yang adil dan setara.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di RSI Ibnu Sina Bukittinggi berada pada kategori efektif, yaitu keterbukaan (63,6%), empati (62,6%), sikap mendukung (64,6%), sikap positif (54,5%), dan kesetaraan (52,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran telah berjalan dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS.

Meskipun demikian, persentase kategori rendah pada dimensi sikap positif dan kesetaraan masih cukup besar, sehingga kedua aspek tersebut memerlukan perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Pelatihan komunikasi interpersonal, penguatan budaya pelayanan prima, serta evaluasi berkala terhadap kualitas komunikasi petugas dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 99 responden, komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam pelayanan pasien BPJS di RSI Ibnu Sina Bukittinggi secara keseluruhan berada pada kategori efektif, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Indikator keterbukaan berada pada kategori tinggi
- b. Indikator Empati berada pada kategori efektif
- c. Indikator Sikap mendukung berada pada kategori efektif
- d. Indikator Sikap positif berada pada kategori efektif
- e. Indikator Kesetaraan berada pada kategori efektif

Oleh karena itu, RSI Ibnu Sina Bukittinggi disarankan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal melalui pelatihan komunikasi dan evaluasi berkala, sedangkan petugas pendaftaran diharapkan mempertahankan keterbukaan, empati, dan sikap mendukung serta meningkatkan keramahan, kesabaran, dan perlakuan yang adil kepada seluruh pasien. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan variabel dan cakupan responden yang lebih luas.

F. DAFTAR PUSTAKA

Ayurizkina. (2025). Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan 2025.

- Barus. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Terhadap Pengetahuan Pasien Bpjs Mengenai Rujukan Di Puskesmas Pb Selayang 2 Medan. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 107–116.
<https://doi.org/10.51544/jmkm.v8i2.4773>
- Dewi dkk. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Penanganan Keluhan Peserta BPJS : Studi Kasus di Samarinda. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(6).
- Elintiya. (2023). Komunikasi Interpersonal Petugas Badan.
[Http://www.jurnal.unublitar.ac.id/](http://www.jurnal.unublitar.ac.id/)
- Hamdiah, D., & Budiyanto, A. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Faletehan Health Journal*, 11(1), 39–44.
www.journal.ippm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ
- Himayanti, Y., & Fitria Maharani, B. (2025b). *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pada Proses Pelayanan Awal Pasien di Klinik Atqia*.
<https://doi.org/10.69503/medika.v5i2.1124>
- Rahman, A. F., & Natsir, M. (2024). Pentingnya Komunikasi Interpersonal Pembina Dalam Meningkatkan Partisipasi Siswa Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler.
(2), 257–268. <https://doi.org/10.24036/jfe.v4i1.247>
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Komunikasi Prof. Dr. Sugiyono dan Dr. Puji Lestari, M.Si. World Health Organization. (2017). *communication-framework*.