Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat dan Sosial (JIKAS)
Volume. 4, Nomor. 4, November 2026
E-ISSN .: 2964-3155; P-ISSN: 2964-3120, Hal. 386-397
DOI: https://doi.org/10.61132/jeap.v4i4.2590
Tersedia: https://ejournal.areai.or.id/index.php/JEAP

Hubungan Komunikasi Humas terhadap Pemahaman Alur Pelayanan Rawat Jalan Digital di RSI Sultan Agung Banjarbaru

Jannaturrahmah[1*], Azura Arisa[2], Muhammad Fikri Rayendra[3], Rosihan Adhani[4]
[1-3]Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Abdi Persada Banjarmasin, Indonesia
[4]Program Studi Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia
**Penulis Korespondensi: jhanahthain@gmail.com*

Abstract. *Digital transformation in hospitals requires patients to understand digital outpatient service procedures. At RSI Sultan Agung Banjarbaru, onsite registrations (14,794) exceeded online registrations (11,729) during October–December 2025, accompanied by 30 communication-related complaints. This study aimed to analyze the relationship between public relations (PR) communication and patients' understanding of the digital outpatient service pathway. A quantitative analytic design with a cross-sectional approach was used among BPJS outpatients; using purposive sampling, 97 respondents were selected. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through univariate and bivariate analysis with the Spearman rho test. Of the 97 respondents, the majority were aged 17–27 years (37%) and had completed senior high school (46%); 69 (71%) had a very good understanding of the service flow and 76 (78%) rated public relations communication as highly effective. A significant positive relationship was found between communication and understanding (p=0.003; r=0.302), with a weak-to-moderate relationship strength. Public relations communication was positively associated with patients' understanding of the digital outpatient service flow. Hospitals are recommended to enhance the features of the Self-Service Registration Kiosk (APM) and consistently implement the teach-back method.*

Keywords:*Digital Outpatient Service; Health Communication; Patient Understanding; Public Relations Communication; Self-Service Registration Kiosk.*

Abstrak. Transformasi digital di rumah sakit menuntut pasien memahami alur pelayanan secara tepat. RSI Sultan Agung Banjarbaru selama Oktober–Desember 2025 mencatat 30.363 kunjungan rawat jalan, dengan 14.794 pendaftaran langsung yang masih lebih tinggi dibandingkan pendaftaran online 11.729, disertai 3.207 interaksi layanan informasi dan 30 pengaduan terkait komunikasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi humas terhadap pemahaman pasien atas alur pelayanan rawat jalan digital. Penelitian menggunakan desain analitik kuantitatif *cross-sectional* pada populasi pasien BPJS rawat jalan; sampel sebanyak 97 responden diperoleh melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara univariat serta bivariat dengan uji Spearman rho. Hasil menunjukkan bahwa dari 97 responden, mayoritas berusia 17–27 tahun (37%) dan berpendidikan SMA (46%); 69 orang (71%) memiliki pemahaman sangat paham terhadap alur pelayanan dan 76 orang (78%) menilai komunikasi Humas sangat efektif. Terdapat hubungan signifikan dan positif antara komunikasi Humas dengan pemahaman pasien (p=0,003; r=0,302), dengan kekuatan hubungan lemah hingga sedang. Dapat disimpulkan komunikasi Humas berhubungan positif dengan tingkat pemahaman pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan digital. Rumah sakit disarankan mengembangkan fitur mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) serta menerapkan metode *teach back* secara konsisten.

Kata Kunci: Anjungan Pendaftaran; Komunikasi Kesehatan; Komunikasi Humas; Pemahaman Pasien; Rawat Jalan Digital.

1. LATAR BELAKANG

Revolusi industri 4.0 mendorong transformasi pelayanan kesehatan menuju model rumah sakit pintar (*smart hospital*). Investasi global pada layanan kesehatan digital tercatat mencapai 26,5 miliar dolar AS pada tahun 2020, sejalan dengan rekomendasi *World Health Organization* melalui *Global Digital Health Strategy* 2020–2025 (Canfell et al., 2024). Tingkat adopsi *Electronic Health Record* (EHR) pada rumah sakit umum mencapai 10% di Amerika Serikat, 11,9% di Austria, 7,0% di Jerman, dan 10,1% di Jepang (Liambo & Carsel,

Naskah Masuk: 24 Juli 2026; Revisi: 28 September 2026; Diterima: 08 Oktober 2026; Terbit 01 November 2026

2025). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Indonesia telah mencapai 82,21%, sedangkan 17,79% fasilitas kesehatan lainnya belum menerapkannya (Rokhayati et al., 2024), menunjukkan tren peningkatan digitalisasi pelayanan yang berdampak pada kecepatan administrasi pasien; keberhasilannya tetap memerlukan dukungan komunikasi yang optimal kepada pasien (Hidayatuloh et al., 2025).

Pendaftaran rawat jalan berbasis digital dirancang untuk mempercepat layanan dan mengurangi waktu tunggu, namun penerapannya belum sepenuhnya berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kendala yang umum dijumpai antara lain ketidakjelasan alur pelayanan, keterbatasan literasi digital pasien, gangguan teknis sistem, serta belum optimalnya komunikasi petugas (Susilawati, 2025). Organisasi Kesehatan Dunia mencatat bahwa 70–80% kesalahan pelayanan kesehatan diakibatkan oleh buruknya komunikasi antarpetugas maupun antara petugas dan pasien (WHO, 2021 dalam Ansyori & Ikawati, 2022), sementara studi lain menemukan bahwa kepuasan pasien sebesar 79,92% sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi petugas pendaftaran (Suhenda, 2021 dalam Boris et al., 2025), menegaskan bahwa permasalahan komunikasi menjadi faktor dominan dalam ketidakpahaman pasien terhadap layanan digital. Penelitian di RSUD Kota Bandung menemukan bahwa sebagian besar pasien belum memahami alur pendaftaran online akibat keterbatasan literasi digital dan minimnya sosialisasi (Purnama & Wahab, 2024), sementara observasi di RSUD Welas Asih Bandung menunjukkan kendala serupa berupa gangguan jaringan dan rendahnya pemahaman pasien terhadap teknologi (Haikal & Rahayu, 2025). Keberhasilan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile-JKN di RSU Mitra Medika Amplas justru terbukti tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan petugas menyampaikan komunikasi secara jelas dan sesuai karakteristik penerima informasi (Octavia & Winarno, 2024), sejalan dengan temuan bahwa optimalisasi *customer journey* turut dipengaruhi oleh kualitas sosialisasi petugas (Primaditya et al., 2024).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 mengatur penyelenggaraan promosi kesehatan rumah sakit dan menegaskan tanggung jawab Humas dalam mengelola komunikasi dan informasi kepada pasien, keluarga, serta masyarakat, dengan memperhatikan karakteristik sosial budaya dan kemampuan penerima pesan (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Komunikasi Humas merupakan proses penyampaian pesan secara terencana antara organisasi dan publiknya (Hariyanto, 2021). Efektivitas komunikasi Humas dalam penelitian ini dijelaskan melalui teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito, yang menekankan lima aspek utama sebagai indikator efektivitas komunikasi, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung

(*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) antara petugas Humas dan pasien (DeVito dalam Chrisdayanti, 2025). Sementara itu, pemahaman pasien terhadap alur pelayanan dijelaskan melalui Taksonomi Bloom, yang menempatkan pemahaman (*comprehension*) sebagai level kognitif kedua setelah pengetahuan, ditandai dengan kemampuan menjelaskan kembali, menafsirkan, dan menerapkan informasi yang diterima dengan bahasa dan pemahamannya sendiri (Iil Dwi Lactona, 2024). Kedua teori tersebut, yaitu teori komunikasi interpersonal DeVito dan Taksonomi Bloom, menjadi landasan utama dalam menyusun instrumen penelitian ini, sementara Alur Pelayanan Rawat Jalan merupakan rangkaian tahapan sistematis sejak pasien datang, melakukan pendaftaran, menjalani pemeriksaan, hingga menyelesaikan seluruh proses pelayanan (Kartikasari, 2019), yang pada era digital terintegrasi melalui SIMRS (Marselinus, 2024).

RSI Sultan Agung Banjarbaru telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2023 dan mengintegrasikannya pada seluruh unit pelayanan. Data kunjungan periode Oktober–Desember 2025 mencatat 30.363 kunjungan rawat jalan, dengan 14.794 pendaftaran langsung yang masih lebih banyak dibandingkan 11.729 pendaftaran online, didominasi pasien BPJS. Tercatat pula 3.207 interaksi layanan informasi pada bulan November 2025 serta 30 pengaduan terkait informasi dan komunikasi pelayanan pada periode September–November 2025, yang kemudian ditindaklanjuti rumah sakit melalui pelatihan *Service Excellence* bagi petugas pendaftaran pada 17–19 Desember 2025. Komunikasi telah dilaksanakan secara rutin, tetapi hingga saat ini belum terdapat evaluasi khusus yang mengukur efektivitas komunikasi Humas terhadap pemahaman pasien, sehingga gambaran pemahaman pasien masih bersifat umum.

Penelitian terdahulu di RSUP Persahabatan menelaah strategi komunikasi Humas dalam penanganan keluhan pelanggan menggunakan pendekatan kualitatif, namun belum membahas peran komunikasi Humas dalam membantu pasien memahami alur pelayanan digital (Eryuniyanti, 2023), sehingga diperlukan kajian kuantitatif yang lebih spesifik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi Humas terhadap pemahaman pasien atas alur pelayanan rawat jalan digital di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

2. KAJIAN TEORITIS

Pemahaman Alur Pelayanan Rawat Jalan Digital

Pemahaman merupakan kemampuan kognitif individu dalam menangkap, menginterpretasi, serta menjelaskan kembali informasi yang diterima. Menurut teori Taksonomi Bloom 1956, pemahaman ditempatkan pada level kedua setelah pengetahuan, yang

ditandai dengan kemampuan menjelaskan, menafsirkan, dan menyatakan kembali informasi dengan menggunakan bahasa sendiri (Iil Dwi Lactona, 2024). Alur Pelayanan Rawat Jalan adalah rangkaian tahapan pelayanan yang tersusun secara sistematis , dimulai sejak pasien datang ke rumah sakit, melakukan proses pendaftaran dan pemeriksaan di poliklinik, memperoleh layanan penunjang dan farmasi, hingga pasien menyelesaikan seluruh proses pelayanan dan meninggalkan rumah sakit. Administrasi digital rumah sakit adalah proses pengelolaan kegiatan administrasi rumah sakit yang memanfaatkan teknologi informasi dan sistem komputer untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan data serta informasi secara terintegrasi melalui Sistem Informasi Rumah Sakit (Mahendika, 2023).

Komunikasi Humas

Agus Meter. Hardjana(2016: 15) Komunikasi ialah aktivitas dimana seorang mengantarkan pesan lewat media tertentu kepada orang lain serta setelah menerima pesan setelah itu membagikan asumsi kepada pengirim pesan (Yusuf, 2022). Komunikasi Humas merupakan proses penyampaian pesan yang dicoba oleh humas selaku representasi organisasi kepada publik internal serta eksternal secara terencana serta berkesinambungan. Publik internal merupakan publik yang terletak di dalamperusahaan/ organisasi, ialah karyawan, pemegang saham, manajer serta direktur, dan keluarga karyawan. Komunikasi humas publik eksternal bertujuan membangun citra positif, keyakinan, serta ikatan harmonis antara organisasi dengan warga luas (Ainur Rochmaniah, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Riset ini memakai pendekatan analitik kuantitatif dengan desain cross- sectional dan asosiatif, yaitu mengukur variabel pada satu titik waktu sekaligus menguji hubungan antarvariabel secara statistik (Adiputra, 2021). Populasi riset seluruh pasien rawat jalan layanan administrasi digital, dengan rata-rata pasien BPJS rawat jalan sebanyak 3.706 orang per bulan selama periode Oktober–Desember 2025. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* (Amruddin, 2022) berdasarkan kriteria inklusi, antara lain pasien BPJS yang mendaftar melalui SIMRS, menerima komunikasi petugas terkait alur pelayanan sampel sebanyak 97 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert terdiri atas dua variabel masing-masing 10 item pernyataan: Komunikasi Humas (X) dan Pemahaman Alur Pelayanan (Y). Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan terhadap 30 responden di Rumah Sakit TK III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin menggunakan koefisien korelasi product moment dengan bantuan SPSS; butir dengan r hitung > r tabel (0,361) dinyatakan valid. Penelitian ini

memperhatikan aspek etik melalui penjelasan tujuan penelitian dan *informed consent* kepada setiap responden sebelum pengisian kuesioner.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret- Mei tahun 2026 Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang penuhi ketentuan inklusi. Sampel berjumlah 97 responden serta segala informasi yang penuhi ketentuan dianalisis..

Karakteristik Responden

Table 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
17-27	36	37%
28-28	32	33%
39-49	15	15%
50-60	7	7%
61-71	7	7%
Total	97	100%

Sumber: data primer, 2026

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden dengan kategori usia 17-27 Tahun memiliki jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 37 % (36 responden).

Table 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.

Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
SD	6	6%
SMP	13	13%
SMA	45	46%
D3	3	3%
S1	29	30%
S2	1	1%
Total	97	100%

Sumber: data primer, 2026

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa kategori pendidikan SMA memiliki jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 45 % (46 responden).

Analisis Univariat

a. Variabel Dependen

Table 3. Gambaran Pemahaman alur pelayanan rawat jalan digital di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

No	Pemahaman Alur	Frekuensi	Persentase(%)
1	Kurang Paham	5	5%
2	Paham	23	24%
3	Sangat Paham	69	71%
Total		97	100%

Sumber: data primer, 2026

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Alur Pelayanan Rawat Jalan Digital mayoritas responden berada pada kategori sangat paham yaitu sebanyak 71% (69 responden).

b. Variabel Independen

Table 4. Gambaran Komunikasi Humas di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

No	Komunikasi Humas	Frekuensi	Persentase(%)
1	Kurang Efektif	12	12%
2	Efektif	9	9%
3	Sangat Efektif	76	78%
Total		97	100%

Sumber: data primer, 2026

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat disimpulkan Pada variabel Komunikasi Humas mayoritas responden berada pada kategori sangat efektif yaitu sebanyak 78% (76 responden).

Analisis Bivariat

Table 5. Hubungan komunikasi Humas dengan pemahaman alur pelayanan rawat jalan digital di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Komunikasi Humas	Kurang Paham n	Kurang Paham %	Paham n	Paham %	Sangat Paham n	Sangat Paham %	Total n	Total %	*p-value*
Kurang Efektif	1	1%	3	3%	8	8%	12	12%	0.003
Efektif	0	0%	5	5%	4	4%	9	9%	
Sangat Efektif	4	4%	15	16%	57	59%	76	78%	
Total	5	5%	23	24%	69	71%	97	100%	

Sumber: data primer, 2026

Hasil uji Spearman rho pada Tabel 5 menunjukkan bahwa responden dengan komunikasi Humas sangat efektif cenderung memiliki pemahaman Sangat Paham (59%). Diperoleh nilai p-value = 0,003 ($p<0,05$) dengan koefisien korelasi r = 0,302, sehingga H0

ditolak dan disimpulkan terdapat hubungan positif dengan kekuatan lemah hingga sedang antara komunikasi Humas dan pemahaman alur pelayanan.

Pembahasan

Gambaran Pemahaman Alur Pelayanan Rawat Jalan Digital Di RSI Sultan Agung Banjarbaru

Hasil penelitian kepada 97 responden di RSI Sultan Agung Banjarbaru, ditemukan kategori sangat paham di pelayanan rawat jalan memiliki jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 71%. Menurut teori Taksonomi Bloom 1956, pemahaman ditempatkan pada level kedua setelah pengetahuan, yang ditandai dengan kemampuan menjelaskan, menafsirkan, dan menyatakan kembali informasi dengan menggunakan bahasa sendiri (Iil Dwi Lactona, 2024). Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner variabel pemahaman alur pelayanan rawat jalan digital pernyataan yang memperoleh skor tertinggi berada pada item nomor Pernyataan nomor 5 dengan persentase sebesar (11,4%) tentang kemampuan pasien dalam memahami penjelasan petugas mengenai urutan dan alur pelayanan serta mampu menjelaskan kembali proses tersebut secara runtut, menggambarkan bahwa pasien telah mencapai tingkat pemahaman yang tinggi.

Penelitian Susilawati (2025) menyatakan adopsi teknologi tersebut belum sepenuhnya berdampak positif terhadap indeks kepuasan pasien. Kendala yang dihadapi antara lain ketidakjelasan alur pelayanan, keterbatasan pemahaman pasien terhadap teknologi digital, gangguan teknis sistem, serta belum optimalnya komunikasi kepada pasien terkait penggunaan layanan pendaftaran digital. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi baik tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan, termasuk dalam penggunaan sistem pendaftaran rawat jalan berbasis digital.

Gambaran Komunikasi Humas Terkait Alur Pelayanan Rawat Jalan Digital Di RSI Sultan Agung Banjarbaru

Hasil penelitian kepada 97 responden di RSI Sultan Agung Banjarbaru, ditemukan bahwa kategori sangat efektif pada komunikasi humas di pelayanan rawat jalan memiliki jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 78%. Komunikasi Humas merupakan elemen kunci dalam menjalankan fungsi strategis hubungan antara organisasi dan publiknya. Berdasarkan konteks organisasi pelayanan kesehatan, komunikasi Humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi. Komunikasi humas juga berfungsi sebagai penghubung yang membangun pemahaman, kepercayaan, dan citra positif perusahaan di mata masyarakat (Rahmatang & Mutia, 2022). Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner variabel komunikasi humas pernyataan yang memperoleh skor tertinggi berada pada item nomor nomor 8 dengan

persentase sebesar (11,2%) tentang kemampuan petugas humas dalam menyampaikan informasi pendaftaran dengan sikap yang ramah kepada pasien, menunjukkan bahwa pasien menilai adanya sikap positif dalam proses komunikasi pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan Chrisdayanti (2025)di Rumah Sakit Islam Malang menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebesar 79,92% sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi petugas pendaftaran. Sikap ramah, informasi yang jelas, dan ketepatan pelayanan terbukti meningkatkan kepuasan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa sikap positif dalam komunikasi tidak hanya berdampak pada kenyamanan pasien, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Komunikasi Humas Terhadap Pemahaman Alur Pelayanan Rawat Jalan Digital di RSI Sultan Agung Banjarbaru

Tingginya proporsi responden dengan pemahaman sangat paham (71%) berkaitan dengan dominasi kelompok usia dewasa muda (17–27 tahun) yang umumnya lebih adaptif terhadap teknologi dan lebih mudah menerima informasi baru, sejalan dengan pandangan bahwa usia memengaruhi kemampuan berpikir dan menyerap pengetahuan seseorang (Ratu et al., 2022). Menurut Taksonomi Bloom, pemahaman merupakan level kognitif kedua setelah pengetahuan yang ditandai kemampuan menjelaskan kembali dan menafsirkan informasi dengan bahasa sendiri (Iil Dwi Lactona, 2024); tingginya skor pada pernyataan terkait kemampuan menjelaskan kembali alur pelayanan dan menyelesaikan tahapan pelayanan secara mandiri pada penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden telah mencapai level aplikasi, bukan hanya pengetahuan dasar. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian tentang hubungan komunikasi dan edukasi perawat dengan kepuasan pasien yang menegaskan bahwa komunikasi dan edukasi yang baik turut meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan (Fatmayanti et al., 2024). Pencapaian ini sejalan dengan upaya rumah sakit menindaklanjuti pengaduan periode September–November 2025 melalui pelatihan *Service Excellence* pada Desember 2025, sehingga hasil penelitian yang dilaksanakan pada April 2026 turut menggambarkan kondisi pelayanan *pasca*perbaikan. Komunikasi Humas dinilai sangat efektif oleh mayoritas responden (78%), sejalan dengan dominasi tingkat pendidikan menengah (SMA) yang relatif mendukung kemampuan menerima dan mengolah informasi secara sistematis (Ratu et al., 2022). Berdasarkan teori komunikasi interpersonal DeVito, efektivitas komunikasi ditentukan oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetataraan (Chrisdayanti, 2025); skor tinggi pada aspek keterbukaan dan sikap mendukung dalam penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Humas mampu menjelaskan prosedur secara rinci sekaligus membantu pasien yang mengalami kesulitan saat mendaftar.

Hasil ini sejalan dengan studi di Nepal yang menemukan bahwa aspek komunikasi memperoleh skor kepuasan tertinggi dibandingkan aspek pelayanan lain (Boris et al., 2025), serta memperkuat temuan bahwa 70–80% kesalahan pelayanan kesehatan diakibatkan oleh komunikasi yang buruk, sehingga komunikasi yang terbuka dan suportif berperan penting dalam mencegah kesalahpahaman pasien.

Hasil uji Spearman rho menunjukkan hubungan signifikan dan positif antara komunikasi Humas dan pemahaman pasien (p=0,003; r=0,302), namun dengan kekuatan hubungan lemah hingga sedang, yang mengindikasikan bahwa komunikasi bukan satu-satunya faktor penentu pemahaman pasien, melainkan turut dipengaruhi usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan literasi digital. Temuan ini konsisten dengan penelitian di Rumah Sakit Advent Medan yang menunjukkan dengan nilai *p*=0,000 hubungan signifikan antara kejelasan komunikasi petugas pendaftaran dan kepuasan pasien (Rangkuti R. et al., 2024), serta penelitian di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi yang menegaskan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai signifikansi *p*<0,05 (Christiani et al., 2026).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat pemahaman pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan digital di RSI Sultan Agung Banjarbaru sebagian besar berada pada kategori sangat paham (71%). Komunikasi Humas sebagian besar dinilai sangat efektif (78%). Terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi Humas dengan pemahaman pasien (p=0,003; r=0,302; kekuatan lemah–sedang).

Menurut asumsi peneliti, hubungan dengan kekuatan kategori lemah menunjukkan bahwa komunikasi humas berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien, tetapi bukan merupakan satu-satunya faktor yang memengaruhi. Efektivitas komunikasi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan pasien dalam menerima informasi. Peningkatan kualitas komunikasi melalui penggunaan bahasa yang sederhana, pengulangan informasi, dan media pendukung yang sesuai diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan digital.

Rumah sakit disarankan mengembangkan fungsi mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) tidak hanya sebagai alat pengambilan nomor antrean, tetapi juga sebagai media informasi tahapan pelayanan secara *real time* serta secara konsisten menerapkan metode *teach back* untuk memastikan pemahaman pasien. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti waktu tunggu pelayanan, literasi digital, atau hasil pelatihan petugas.

DAFTAR REFERENSI

Adiputra, I. M. S. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.

Ainur Rochmaniah, & Adhi, F. D. (2021). *Dasar-dasar public relations*. UMSIDA Press.

Amruddin, R. P. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV Pradina Pustaka Grup.

Ansyori, A., & Ikawati, F. R. (2022). Analisis komunikasi efektif petugas kesehatan dalam peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM).* https://ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/65/37

Boris, J., Gaol, H. L., & Waruwu, R. B. (2025). Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan.* https://medika.respati.ac.id/index.php/Medika/article/view/1375/550

Budiwanto, S. (2017). *Metode statistika*. Universitas Negeri Malang.

Canfell, O. J., Woods, L., Meshkat, Y., Krivit, J., Gunashanhar, B., Slade, C., Burton-Jones, A., & Sullivan, C. (2024). The impact of digital hospitals on patient and clinician experience: Systematic review and qualitative evidence synthesis. *Journal of Medical Internet Research*. https://doi.org/10.2196/47715

Chrisdayanti, M. (2025). Hubungan komunikasi efektif pada staf front office di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di X Hospitals Balikpapan. *Indonesian Journal of Health Community (IJHeCo).* https://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco/article/view/3491

Christiani, A. E., Darjanti, L. R., & Pearson, M. (2026). Analisis hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi. *Journal of Health Care Education.* https://journal.stikespantiwilasa.ac.id/index.php/jhce/article/view/112/53

Eryuniyanti, I. Y. (2023). Strategi komunikasi humas RSUP Persahabatan dalam penanganan keluhan pelanggan di RSUP Persahabatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah.* https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3786835

Fatmayanti, S. A., Asmirajanti, M., & Setiawati. (2024). Pelayanan komunikasi dan edukasi perawat dengan kepuasan pasien di RS Medirossa. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda.* https://www.researchgate.net/publication/389805257_hubungan_pelayanan_komunikasi_dan_edukasi_perawat_dengan_kepuasan_pasien_di_rs_medirossa_cikarang

Haikal, R., & Rahayu, A. H. (2025). Tinjauan pelaksanaan sistem informasi rekam medis elektronik di pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan metode PIECES di RSUD Welas Asih. *Jurnal Kesehatan Tambusai.* https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/49846/31040

Hariyanto, D. (2021). *Pengantar ilmu komunikasi*. UMSIDA Press.

Hidayatuloh, C., Sedarmayanti, & Utoyo, W. (2025). Analisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) terhadap peningkatan layanan kesehatan dalam mendukung implementasi rekam medis elektronik di era digital. *Journal of Social Science Research.* https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Kartikasari, D. (2019). *Administrasi rumah sakit*. Wineka Media.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan promosi kesehatan rumah sakit*.

Lactona, I. D., & C., E. A. (2024). Konsep pengetahuan taksonomi Bloom. *Enfermeria Ciencia, 2*, 241–257.

Liambo, S. J. F., & Carsel, S. (2025). Pengaruh implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit. *Journal of Global and Multidisciplinary, 3*(2), 4853–4877.

Mahendika, D. (2023). *Administrasi rumah sakit*. PT Mafy Media Literasi Indonesia.

Marselinus, K. (2024). *Manajemen administrasi rumah sakit*. PT Sada Kurnia Pustaka.

Octavia, C., & Winarno, E. (2024). Efektivitas pendaftaran online peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di RSU Mitra Medika Amplas. *Jurnal Kesehatan Amanah.* https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jka/article/view/727/619

Primaditya, I. N., Pabuang, R. P., Danu, M. R. F., Wardhana, E. S., & Veranita, M. (2024). Implementation of total quality management (TQM) on customer journey in hospitals: Literature review. *Jurnal Kebidanan Malahayati.* https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/kebidanan/article/view/16218/pdf

Purnama, S. I., & Wahab, S. (2024). Tinjauan implementasi pendaftaran pasien reservasi online guna meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat.* https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/28724/20559

Rahmatang, & Mutia, T. (2022). Implementasi public relations dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, *3*(1), 23–40. https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.70

Rangkuti, R., Tarigan, M., & Rachelia, H. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences.* https://www.researchgate.net/publication/378306056_Hubungan_komunikasi_efektif_petugas_pendaftaran_rawat_jalan_dengan_kepuasan_pasien_di_rumah_sakit_Advent_Medan

Ratu, K., Liab, C., Folamauk, H., Lidesna, A., Amat, S., & Hubei, P. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan masyarakat di Kota Kupang mengenai COVID-19. *Cendana Medical Journal.* https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/CMJ/article/view/6809/3654

Rokhayati, Hisyam, A., & Nugroho, L. (2024). Peran sistem informasi manajemen rumah sakit dalam pembelajaran praktis manajemen pelayanan kesehatan. *Jurnal Promotif Preventif.* https://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP/article/download/1645/912

Susilawati, E. (2025). Peran health care administrator dalam menyusun strategi peningkatan indeks kepuasan pasien pada layanan rawat jalan digital. *Jurnal Inovasi Kesehatan Global.* https://journal.lpkd.or.id/index.php/IKG/article/view/2095

Yusuf, M. F. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi*. Pustaka Ilmu.