

## **Penerapan Komunikasi Efektif Di Tempat Penerimaan Pasien Tentang Hak Dan Kewajiban Pasien Di Puskesmas Limboto Barat**

**Merlin Abd. Rahman<sup>1</sup>, Moh. Ichsan Arifin Antu<sup>2</sup>, Lexsha Maharani W. Usman<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Bakti Nusantara  
Gorontalo

e-mail: [merlinabd.rahman@gmail.com](mailto:merlinabd.rahman@gmail.com)

### **Abstrak**

Komunikasi efektif merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan dalam menyampaikan informasi secara jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh pasien, termasuk informasi mengenai hak dan kewajiban pasien. Penerapan komunikasi efektif di tempat penerimaan pasien diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap hak dan kewajibannya sehingga mendukung mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan observasi awal di Puskesmas Limboto Barat masih ditemukan pasien yang belum mengetahui hak dan kewajibannya karena informasi tersebut belum disampaikan secara optimal oleh petugas pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi efektif di tempat penerimaan pasien tentang hak dan kewajiban pasien di Puskesmas Limboto Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasional. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 5 orang yang terdiri dari informan kunci, informan utama, dan informan tambahan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan komunikasi efektif melalui sikap ramah, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta pelayanan yang sopan. Namun, penyampaian informasi mengenai hak dan kewajiban pasien belum dilakukan secara konsisten sehingga masih terdapat pasien yang belum memahami informasi tersebut secara menyeluruh. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi efektif telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan konsistensi penyampaian informasi, penyediaan media edukasi, pelatihan komunikasi bagi petugas, serta evaluasi berkala untuk meningkatkan pemahaman pasien terhadap hak dan kewajibannya.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif, Tempat Penerimaan Pasien, Hak Dan Kewajiban Pasien.

### **Abstract**

Effective communication is a key aspect of health care that plays a role in conveying information to patients in a clear, accurate, and easily understandable manner, including

information regarding patients' rights and responsibilities. The implementation of effective communication at patient reception areas is expected to improve patients' understanding of their rights and responsibilities, thereby supporting the quality of health care. Based on initial observations at the Limboto Barat Community Health Center, there are still patients who are unaware of their rights and responsibilities because this information has not been adequately conveyed by registration staff. This study aims to examine the implementation of effective communication at the patient reception area regarding patients rights and responsibilities at the Limboto Barat Community Health Center. This study employed a descriptive qualitative method with an observational approach. Informants were selected using purposive sampling, resulting in a sample of five individuals consisting of key informants, primary informants, and supplementary informants. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research findings indicate that staff have implemented effective communication through a friendly demeanor, the use of easy-to-understand language, and courteous service. However, the dissemination of information regarding patients' rights and responsibilities has not been carried out consistently, so there are still patients who do not fully understand this information. The study's conclusions indicate that the implementation of effective communication has been fairly successful; however, there is still a need to improve the consistency of information delivery, provide educational materials, offer communication training for staff, and conduct periodic evaluations to enhance patients' understanding of their rights and responsibilities.

**Keywords** : Effective Communication, Patient Registration Desk, Patient Rights And Responsibilities.

## LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah komunikasi efektif antara petugas kesehatan dengan pasien. Komunikasi efektif menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi kesehatan, termasuk informasi mengenai hak dan kewajiban pasien yang menjadi bagian dari perlindungan hukum pasien sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Soraya dkk., 2024).

Setiap pasien berhak memperoleh informasi yang jelas, terlibat dalam pengambilan keputusan pelayanan kesehatan, serta mendapatkan pelayanan yang aman dan bermutu. Komunikasi yang baik menjadi dasar utama dalam pemenuhan hak-hak tersebut (WHO, 2024). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, hak dan kewajiban pasien harus disampaikan dan dipahami oleh pasien sejak awal pelayanan guna menjamin terwujudnya pelayanan yang manusiawi dan bermutu.

Tempat penerimaan pasien atau bagian pendaftaran merupakan titik kontak pertama pasien dengan fasilitas kesehatan. Petugas yang bertugas di bagian ini memiliki peran strategis dalam memberikan kesan pertama serta informasi awal mengenai pelayanan yang

akan diterima pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi petugas pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Aini dkk., 2024).

Salah satu informasi penting yang wajib disampaikan kepada pasien pada saat pendaftaran adalah hak dan kewajiban pasien. Hak pasien meliputi hak memperoleh informasi yang jelas tentang pelayanan, hak atas kerahasiaan data medis, hak mendapatkan pelayanan yang aman, serta hak memberikan persetujuan atau penolakan terhadap tindakan medis. Sedangkan kewajiban pasien meliputi kewajiban memberikan informasi kesehatan yang benar, mematuhi peraturan yang berlaku, serta menghormati tenaga kesehatan dan pasien lainnya (Widjaja dkk., 2025).

Meskipun ketentuan tersebut telah diatur secara jelas, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Limboto Barat, ditemukan bahwa sebagian besar pasien yang datang berobat belum mengetahui dan memahami hak serta kewajibannya sebagai pasien. Petugas pada saat pelayanan pendaftaran hanya meminta data identitas dan menanyakan keluhan yang dirasakan, namun belum menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien secara khusus. Kondisi ini diduga disebabkan oleh tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan waktu pelayanan, serta belum adanya standar operasional prosedur yang mengatur penyampaian informasi tersebut secara konsisten.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penerapan komunikasi efektif untuk menyampaikan informasi hak dan kewajiban pasien masih memiliki keterbatasan, sehingga diperlukan penelitian yang mendalam untuk menggambarkan kondisi penerapan komunikasi, kendala yang dihadapi, serta upaya yang telah dilakukan petugas guna memastikan pasien memahami hak dan kewajibannya sejak awal pelayanan.

## METODE

Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pendekatan observasional. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, pengamatan langsung interaksi petugas dan pasien, serta pengumpulan dokumen pendukung. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer berupa hasil wawancara dan observasi langsung di tempat penerimaan pasien, serta data sekunder berupa dokumen SOP pelayanan, pedoman hak dan kewajiban pasien, serta dokumen kegiatan pelayanan di Puskesmas Limboto Barat. Data penelitian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----|---------------|---------------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 12            | 40,0           |
| 2  | Perempuan     | 18            | 60,0           |

|               |           |            |
|---------------|-----------|------------|
| <b>Jumlah</b> | <b>30</b> | <b>100</b> |
|---------------|-----------|------------|

*Sumber: Data Primer, 2026*

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang (60,0%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 12 orang (40,0%).

Tabel 2. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Usia

| No            | Usia  | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------|-------|---------------|----------------|
| 1             | 17-25 | 8             | 26,7           |
| 2             | 26-35 | 10            | 33,3           |
| 3             | 36-45 | 7             | 23,3           |
| 4             | 46-55 | 5             | 16,7           |
| <b>Jumlah</b> |       | <b>30</b>     | <b>100</b>     |

*Sumber :*

*DataPrimer, Tahun 2026*

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26-30 tahun yaitu sebanyak 10 orang (33,3%).

Tabel 3. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| No            | Pendidikan Terakhir | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|---------------|----------------|
| 1             | SD                  | 4             | 13,3           |
| 2             | SMP                 | 6             | 20,0           |
| 3             | SMA/SMK             | 15            | 50,0           |
| 4             | Perguruan Tinggi    | 5             | 16,7           |
| <b>Jumlah</b> |                     | <b>30</b>     | <b>100</b>     |

*Sumber : Data Primer, Tahun 2026*

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 15 orang (50,0%).

Tabel 4. Hasil Analisis Data Kuisioner

| No             | Penilaian Pasien | Distribusi dan Presentase Jawaban Pasien |       |                    |       |
|----------------|------------------|------------------------------------------|-------|--------------------|-------|
|                |                  | Hak dan Kewajiban Pasien Tersampaikan    | %     | Komunikasi Efektif | %     |
| 1              | Selalu           | 10,75                                    | 35,83 | 22,56              | 75,19 |
| 2              | Sering           | 2,25                                     | 7,5   | 5,44               | 18,15 |
| 3              | Pernah           | 1,75                                     | 5,83  | 1,56               | 5,19  |
| 4              | Tidak Pernah     | 15,25                                    | 50,84 | 0,44               | 1,48  |
| Jumlah Jawaban |                  | 30                                       | 100%  | 30                 | 100%  |

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel 4 distribusi dan persentase jawaban pasien diatas diperoleh hasil tentang pasien yang menjawab selalu bahwa hak dan kewajiban pasien tersampaikan melalui komunikasi efektif sebanyak 35,83%, pasien yang menjawab sering sebanyak 7,5%, pasien yang menjawab pernah sebanyak 5,83% dan pasien yang menjawab tidak pernah sebanyak 50,84%.

Sedangkan data pada komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien, diperoleh jumlah pasien yang menjawab selalu sebanyak 75,19%, pasien yang menjawab sering sebanyak 18,15%, pasien yang menjawab pernah sebanyak 5,19% dan pasien yang menjawab tidak pernah sebanyak 1,48%.

## PEMBAHASAN

### Penerapan Komunikasi Efektif

Data hasil komunikasi efektif antara petugas layanan dengan pasien yang tidak terkait tentang hak dan kewajiban pasien, yang menjawab selalu sebanyak 75,19%, dan pasien yang menjawab tidak pernah sebanyak 1,48%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi antara petugas layanan dengan pasien berlangsung secara efektif.

Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas layanan dengan pasien karena pasien dapat memahami dan menerima informasi yang telah disampaikan oleh petugas layanan. Beberapa pasien memilih fasilitas kesehatan dengan memperhatikan kenyamanan dan keramahan petugas dalam berkomunikasi. Petugas di tempat pendaftaran diharapkan

tampil rapi dan bersih, serta bersikap ramah, sopan, dan aktif dalam berkomunikasi dengan pasien.

### **Hak dan Kewajiban**

Penerapan komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien tentang hak dan kewajiban pasien ternyata tidak tersampaikan secara tepat. Hal ini Dapat dapat diketahui melalui persentase responden yang menjawab selalu hanya sebanyak 35,83%, serta yang menjawab tidak pernah sebanyak 50,84%.

Faktor utama yang menyebabkan tidak terealisasinya penerapan komunikasi efektif tentang hak dan kewajiban pasien di tempat pendaftaran pasien, dari hasil observasi oleh penulis, karena waktu antrian pasien cukup lama, sementara tenaga petugas layanan di tempat pendaftaran pasien kurang, sehingga untuk mengurangi waktu tunggu antrian yang terlalu lama tersebut, petugas layanan hanya menanyakan tentang jenis keluhan atau penyakit yang diderita oleh pasien kemudian menunjukkan poli yang selanjutnya akan dituju oleh pasien untuk menunggu pemeriksaan.

Semestinya petugas layanan harus menyampaikan hak dan kewajiban pasien karena sebelumnya sudah ada brosur dan poster yang dibuat oleh

puskesmas yang perlu diketahui oleh pasien (UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang kesehatan). Sehingga komunikasi efektif tentang hak dan kewajiban pasien harus tersampaikan secara lisan meskipun dikhawatirkan akan memerlukan banyak waktu yang dapat memperpanjang lagi waktu antrian pasien. Meskipun informasi sudah diinformasikan melalui poster yang ditempel di dinding ruang tunggu, atau dikemas dalam bentuk brosur yang dibagikan kepada pasien, tetap harus disampaikan secara lisan bahwa dalam brosur yang dibagikan perlu dibaca oleh pasien atau menunjukkan banner atau poster yang dipajang di dinding yang dapat dibaca dengan jelas oleh pasien.

Dampak yang dapat terjadi terhadap pasien akibat tidak terealisasinya penerapan komunikasi efektif tentang hak dan kewajiban pasien di tempat pendaftaran adalah pasien tersebut tidak akan mengetahui secara tepat resiko dari penyakit yang dikeluhkannya dan tidak mendapatkan penjelasan tentang kepada dokter siapa yang selanjutnya pasien akan melanjutkan pemeriksaan untuk penanganan atas keluhan yang dialaminya. Demikian pula sebaliknya petugas layanan tidak akan mengetahui bentuk penolakan atau persetujuan yang dilakukan oleh pasien atas tindakan petugas layanan di tempat pendaftaran yang akan membuat pasien meminta kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun imbasnya pasien berkewajiban menerima segala konsekuensi dari penolakan atau persetujuan yang telah dilakukan atas tindakan medis yang diberikan oleh tenaga medis di tempat pendaftaran.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi efektif di tempat penerimaan pasien Puskesmas Limboto Barat sudah berjalan cukup baik melalui sikap ramah, sopan, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami. Namun, penyampaian informasi mengenai hak dan kewajiban pasien belum dilakukan secara konsisten dan optimal. Informasi tersebut hanya tersedia dalam bentuk media cetak yang terpasang, namun jarang disampaikan secara lisan oleh petugas, sehingga masih banyak pasien yang belum memahaminya secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan pedoman ringkas penyampaian informasi, peningkatan peran media edukasi, serta pelatihan komunikasi yang berfokus pada penyampaian informasi hak dan kewajiban pasien secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Y. N., Setiadi, D., & Rosyda, R. (2024). *Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tanjungsari*. Jurnal Penelitian Keperawatan, 11(2).
- Soraya, Widiastuti, T. M., Renata, A. R., & Oktoriyani, E. N. (2024). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Komunikasi Efektif Perekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan: Studi Kasus di UPT Puskesmas Karangploso*. Journal of Medical Records and Health Information, 5(2), 1–11. DOI : 10.58535/jrmik.v5i2.69
- Widjaja, G., Sijabat, H. H., & Dhanudibroto, H. (2025). *Evaluasi Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Kesehatan Primer: Tinjauan Literatur*. Zahra: Journal of Health and Medical Research.
- World Health Organization
- World Health Organization. (2020). *State of the world's nursing 2020: Investing in education, jobs and leadership*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2021). *Global patient safety action plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2022). *World patient safety day 2022: Medication without harm*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2023). *Engaging patients for patient safety: Advocacy brief*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2024). *Patient safety rights charter*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2024a). *Patient safety rights charter*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2024b). *Global patient safety report 2024*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2025). *World patient safety day 2025 campaign materials*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2009). *WHO guidelines for safe surgery 2009: Safe surgery saves lives*. World Health Organization.

World Health Organization. (2009). *Patient safety curriculum guide for medical schools*. World Health Organization.

World Health Organization. (2010). *Assessing and tackling patient harm: A methodological guide for data-poor hospitals*. World Health Organization