

## **PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**Febby Dwi Kinanti**

Jurusan S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Awal Bros  
Correspondensi author email : [febbydwikinanti22@gmail.com](mailto:febbydwikinanti22@gmail.com)

**Wiwik Suryandartiwi**

Jurusan S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Awal Bros  
email: [diva\\_sava@yahoo.co.id](mailto:diva_sava@yahoo.co.id)

**Agus Salim**

Jurusan S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Awal Bros  
email : [royyanfaraz85@gmail.com](mailto:royyanfaraz85@gmail.com)

**Anastasya Shinta Yuliana**

Jurusan S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Awal Bros  
email: [anastasyasyuliana@gmail.com](mailto:anastasyasyuliana@gmail.com)

### **Abstract**

*Effective communication is a process in communication that can produce attitude change. The purpose of this study was to determine the effect of effective communication on the performance of outpatient registration administrative officers at the regional general hospital arifin achmad riau province. This study uses a type of quantitative research using a cross sectional design, conducted at the regional general hospital arifin achmad riau province with a total of 100 respondents, namely outpatient registration patients. This research was carried out by conducting several stages of analysis, including assumption analysis, multiple regression analysis, coefficient of determination, T test and F test. The results of this study state that the sig. value is 0.000 which shows that  $0.000 < 0.05$ , so the conclusion is that there is a significant influence between effective communication (personal factors, environmental factors, relationship factors) on the performance of outpatient registration administrative officers at Arifin Achmad Regional General Hospital. The conclusion of this study is that there is an effect of effective communication on the performance of outpatient registration administrative officers at the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province. Suggestions for the 5S culture banner (smile, greeting, greeting, courtesy, and courtesy) in the outpatient registration room. It is hoped that officers can carry out the 5S culture, so that there is effective communication between fellow officers and officers and patients who register.*

**Keyword:** *Effective Communication, Outpatient Registration Administration Officer Performance, Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province*

## Abstrak

Komunikasi efektif merupakan suatu proses dalam berkomunikasi yang dapat menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*, dilaksanakan di rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau dengan jumlah, responden sebanyak 100 orang yaitu pasien pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan beberapa tahapan analisis, diantaranya analisis asumsi, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji T dan uji F. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai sig. yaitu 0,000 yang menunjukkan bahwa  $0,000 < 0,05$  maka kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi efektif ( faktor personal, faktor lingkungan, faktor hubungan ) terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Kesimpulan penelitian ini adalah adanya pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Saran adanya banner budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) di ruang pendaftaran rawat jalan. Diharapkan agar petugas dapat menjalankan budaya 5S, sehingga terjalinnya komunikasi yang efektif antara sesama petugas maupun petugas dengan pasien yang mendaftar.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif, Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan, Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia. Seseorang dianggap sehat jika fisiknya sehat artinya memiliki tubuh yang sehat, bugar, dan sehat secara sosial artinya dapat membangun hubungan baik dengan orang lain dan kesehatan mental berarti kebahagiaan dan kepuasan. Kesehatan juga merupakan keadaan sehat jasmani, rohani dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (UU No. 36 Tahun 2009).

Salah satu instalasi kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang menyediakan pelayanan medis, perawatan berkelanjutan, diagnosis dan perawatan untuk pasien melalui staf medis profesional yang terorganisir serta fasilitas perawatan permanen (Calundu, 2018). Sementara itu, tugas utama rumah sakit yaitu bukan hanya menyelenggarakan pemulihan dan penyembuhan orang sakit serta menawarkan layanan yang tidak terbatas pada saat melakukan perawatan di rumah sakit, tetapi juga melakukan perawatan rawat jalan, rawat inap dan perawatan diluar rumah sakit (Calundu, 2018).

Selama tahun 2017-2021 jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,6%. Pada tahun 2017 jumlah rumah sakit sebanyak 2.776 meningkat menjadi 3.042 pada tahun 2021. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai

dengan tahun 2021 terdiri dari 2.522 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 520 Rumah Sakit Khusus (RSK). Pada tahun 2021 rumah sakit yang diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan sebanyak 36 RS (1,2%), Kementerian Lain dan BUMN 63 RS (2,1%), TNI/POLRI 168 RS (5,5%), Pemerintah Daerah 847 RS (27,8%), sedangkan swasta menyelenggarakan rumah sakit terbanyak 1.928 RS (63,4%) (Setiaji, 2021).

Berdasarkan data rumah sakit riau pada tahun 2021 menyatakan bahwa terdapat 76 rumah sakit yang terbagi dalam beberapa wilayah diantaranya Kuantan Singingi 2, Indragiri Hulu 4, Indragiri Hilir 4, Pelalawan 4, Siak 2, Kampar 7, Rokan Hulu 6, Bengkalis 6, Rokan Hilir 5, Kota Dumai 4, Kepulauan Meranti dan Kota Pekanbaru 3. Berdasarkan dari penjelasan yang telah dijabarkan dapat diketahui jumlah sakit yang ada di Kota Riau adalah sebanyak 31 Rumah Sakit (Kemenkes, 2022).

Salah satu permasalahan yang terjadi pada sebuah rumah sakit yaitu komunikasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari suatu media komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi Kesehatan adalah penyampaian pesan yang berkaitan dengan kesehatan individu, Dalam suatu rumah sakit komunikasi kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena berhubungan dengan keselamatan pasien (Seroja, A., 2017). Disuatu rumah sakit salah satu kualifikasi petugas rumah sakitnya adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dan mudah saat memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi menjadi dasar untuk memecahkan masalah dan memfasilitasi pemberian pertolongan baik dalam pelayanan medis maupun psikologis (Fanny, N. dkk, 2022).

Komunikasi yang efektif menyatukan berbagai keterampilan pada diri seseorang seperti kemampuan komunikasi non verbal, keterampilan mendengarkan, mengatasi stres sesaat, kemampuan berkomunikasi dengan percaya diri dan kemampuan untuk mengenali juga memahami perasaan seseorang yang menjadi lawan bicaranya saat berkomunikasi. Komunikasi yang efektif juga dapat menjadi perekat yang bisa membantu kita dalam mengembangkan hubungan dengan orang lain dan meningkatkan kerja tim, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah (Firdausi, M.K.H, 2022).

Seiring dengan perkembangan organisasi, perusahaan serta institusi pemerintahan, Komunikasi yang efektif juga berkembang dengan baik. Dalam interaksi sehari-hari komunikasi efektif merupakan sesuatu yang harus dilakukan, karena tanpa adanya komunikasi efektif dapat dikatakan bahwa tidak mungkin terjalannya komunikasi antar manusia. Seperti komunikasi yang terjadi antar karyawan sangat penting karena menciptakan kolaborasi yang baik, meningkatkan kinerja dan Mereka yang melakukan komunikasi akan saling mengenal dan dapat mencegah terjadinya miskomunikasi atau kesalahpahaman (Aziz, S.R.R, 2016).

Kinerja atau *performance* adalah gambaran dari tingkat tercapainya pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam pelaksanaan tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis

organisasi. Kinerja sangat erat kaitannya dengan hasil kegiatan individu dalam beberapa periode waktu (Wandi, D. dkk, 2019) Kinerja karyawan dipandang penting bagi organisasi karena keberhasilan organisasi bergantung pada kinerja itu sendiri. Aktivitas kerja atau prestasi kerja adalah hasil yang dilakukan oleh pekerja dalam memenuhi tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi kemampuan (*ability*) dan motivasi. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bagi organisasi tersebut. Kinerja staf dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, seperti pelatihan, pemberian penghargaan dan motivasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang baik (Hermawan, 2018).

Petugas administrasi merupakan salah satu petugas yang memiliki posisi dan peran penting dalam suatu rumah sakit dimanapun itu. Petugas administrasi di suatu rumah sakit memiliki serangkaian kegiatan pekerjaan administrasi yang meliputi surat-menyerurat, pengarsipan surat, catat-mencatat, pembukuan ringan yang bersifat teknis ketatausahaan sehingga nantinya dapat mempermudah dalam memperoleh informasi ketika dibutuhkan oleh rumah sakit (Ismaniar, 2013).

Berdasarkan penelitian oleh Hermawan (2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Alexa Medika Cabang Makassar menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja PT. Alexa Medical cabang Makassar. Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Ini mudah dipahami, karena komunikasi kepemimpinan yang buruk dapat berdampak luas pada kinerja karyawan. Misalnya konflik antar karyawan, perbedaan antar karyawan dan sebaliknya, komunikasi yang baik dapat meningkatkan pengertian, kerjasama dan kepuasan kerja antar karyawan (Hermawan, 2018).

Disamping itu penelitian Asrar (2021) dengan judul pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di kantor dinas kesehatan provinsi sulawesi selatan menyatakan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sebesar 0.335 dengan persentase 33,5% (Asrar, M. 2021).

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan melalui wawancara terbatas kepada empat orang petugas administrasi rumah sakit umum daerah arifin achmad, tiga petugas mengatakan bahwa terdapat beberapa masalah yang sering terjadi pada unit pendaftaran rawat jalan, masalah tersebut meliputi ketidaklengkapannya data diri dari pasien saat mendaftar seperti pasien lanjut usia yang tidak ada membawa kartu identitas karena lupa dan tidak didampingi oleh keluarga sehingga petugas pendaftaran kesulitan dalam mendaftarkan pasien karena hanya berdasarkan pada nama pasien tersebut saja. Kemudian pasien yang menggunakan bahasa daerah dalam melakukan pendaftaran berobat kerumah sakit sehingga

petugas sulit untuk mengerti maksud dari pasien tersebut , dari permasalahan diatas tadi terkadang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penginputan data (*human eror*) pasien yang dilakukan oleh petugas administrasi.

Lalu berdasarkan hasil survey awal yang telah peneliti lakukan melalui wawancara terbatas dengan 30 pasien didapatkan hasil bahwa terkait dengan kusioner yang telah peneliti siapkan untuk pasien unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Dari hasil wawancara terbatas tersebut peneliti mendapatkan informasi bahwa terdapat lima permasalahan terkait dengan komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien seperti petugas administrasi yang masih belum menjelaskan alur pendaftaran rawat jalan dengan jelas, petugas administrasi yang masih belum menggunakan tutur kata dengan sopan, petugas administrasi yang masih belum menjelaskan alur pendaftaran rawat jalan kepada pasien yang tidak bisa menggunakan bahasa Indonesia atau menggunakan bahasa daerah, sikap petugas administrasi ketika terjadinya komplain dari pasien, dan masih kurangnya arahan petugas administrasi kepada pasien yang lupa membawa data diri ketika mendaftar.

Kemudian dari hasil survey awal melalui telaah dokumen yang dilakukan oleh peneliti melalui telaah dokumen didapatkan hasil bahwa alur pendaftaran rawat jalan sudah ada diprofil rumah sakit yang terdapat pada link Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dan juga sudah ada alur pendaftaran terpasang di tempat pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Bagi pasien yang mendaftar online sebaiknya dapat diarahkan untuk melihat alur pendaftaran pada link profil rumah sakit umum daerah arifin achmad dan untuk pasien yang mendaftar secara langsung sebaiknya dapat diarahkan dahulu untuk dapat melihat pada banner yang telah terpasang pada tempat pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum daerah arifin achmad. Karena dialur tersebut sudah dijelaskan bahwa pasien datang baik dengan datang sendiri, rujukan dari rumah sakit lain, rujukan dari puskesmas, rujukan dari dokter, rujukan dari balai pengobatan dan lain lain kemudian pasien diarahkan untuk mengambil nomor antrian lalu pasien mendaftarkan diri ke loket pendaftaran pasien rawat jalan baik untuk pasien umum maupun pasien yang dari perusahaan, setelah pasien telah mendaftarkan diri kemudian pasien tersebut akan diperiksa atau mendapatkan pengobatan, jika setelah dilakukan pemeriksaan pasien tersebut memerlukan tindakan lebih lanjut pasien akan diarahkan ke ruang rawat inap atau dirujuk ke rumah sakit lain tetapi jika pasien tersebut tidak perlu tindakan lebih lanjut pasien tersebut bisa berobat ulang sesuai surat kontrol yang telah diberikan atau bisa langsung pulang dan mengamil obat sesuai resep yang telah di dapatkan.

Kemudian dari hasil survey awal melalui telaah dokumen yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa dalam sop pelayanan pendaftaran pasien di instalasi rawat jalan juga sudah dijelaskan bahwa persyaratan untuk pasien umum/pribadi yaitu membawa kartu identitas / KTP kemudian untuk pasien umum/pribadi lama yaitu

membawa kartu identitas / KTP dan kartu berobat. Selanjutnya untuk pasien BPJS- KIS yaitu membawa kartu identitas / KTP, kartu BPJS dan surat rujukan dari kliniknya. Dari hasil study pendahuluan yang telah peneliti lakukan masih sering ditemukan bahwa banyak pasien yang masih tidak atau lupa membawa kartu identitas ketika berobat sehingga menyebabkan petugas administrasi pendaftaran rawat jalan mengalami kesulitan dalam membantu pasien mendaftar berobat. Seharusnya pasien wajib membawa kartu identitas salah satu diantaranya yaitu KTP bayi, SIM, KTP, atau Paspor sehingga hal ini dapat mencegah atau mengurangi terjadinya mis komunikasi antara petugas dan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Dimana waktu pengukuran atau pengamatan data variable independen (Faktor personal, Faktor lingkungan, Faktor hubungan) dan variable dependen pada penelitian ini yaitu (Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan) kemudian ini dihitung dan dikumpulkan pada waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien untuk di isi.

Penelitian ini dilakukan di Unit Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad yang berlokasi di Jl. Diponegoro, No.2, Sumahilang, Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilakukan pada 23 Mei – 31 Agustus 2023. Penelitian terhitung awal dimulai saat survei awal, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan sampai dengan seminar hasil. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad satu tahun terakhir yang berjumlah 175.818 pasien (Siyoto.S, 2015).

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non Probability Sampling*. *Non probability sampling* merupakan sebuah teknik dalam pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan yaitu metode sampling aksidental. Metode sampling aksidental yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu Siapapun yang tanpa sengaja bertemu dengan peneliti pada saat itu maka dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang ditemui secara kebetulan itu dianggap cocok atau sesuai sebagai sumber data (Siyoto.S, 2015).

Dalam pengambilan teknik sampel memiliki 2 kriteria, seperti yang tertera di bawah ini:

1. Kriteria Inklusi
  - a. Pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendafrtran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad

- b. Pasien atau keluarga pasien yang dapat menggunakan bahasa Indonesia
  - c. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian
  - d. Pasien atau keluarga pasien yang memiliki pengalaman dalam berkomunikasi dengan petugas administrasi pendaftaran rawat jalan
  - e. Pasien atau keluarga pasien dengan usia 18 tahun ke atas
  - f. Pasien atau keluarga pasien sedang dalam keadaan sadarkan diri
2. Kriteria Eklusi
- a. Pasien atau keluarga pasien yang tidak mampu berkomunikasi atau memahami bahasa yang digunakan dalam penelitian
  - b. Pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran rawat inap dan IGD di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
  - c. Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian.
  - d. Pasien atau keluarga pasien tidak dalam keadaan sadarkan diri

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan data primer merupakan informasi yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan atau responden. Data primer yang peneliti dapatkan yaitu hasil wawancara terbatas yang peneliti lakukan kepada beberapa petugas dan pasien pada unit pendaftaran rawat inap dan jalan (Gunawan. I, 2010). Data sekunder merupakan informasi tambahan berupa data yang akan membantu melengkapi data primer yang telah didapatkan sebelumnya. Data sekunder yang peneliti dapatkan yaitu berupa Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad, struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dan struktur organisasi unit rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad (Gunawan. I, 2010). Observasi merupakan salah satu cara pengumpulan data. Pengumpulan data pada proses observasi yaitu dengan cara mengamati secara langsung objek atau subjek untuk mendapatkan data atau informasi dari pasien (Siyoto.S, 2015). Kuesioner (angket) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian di isi dan mendapatkan jawaban atau pernyataan. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah daftar pernyataan dengan skala likert. Skala likert digunakan yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Naibaho. D.E, 2020). Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengumpulan dan analisis dokumen tertulis dan tidak tertulis seperti arsip dan karya lain yang memuat buku-buku tentang pendapat dan teori yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. (Naibaho. D.E, 2020). Analisis data ialah merumuskan masalah dan menjawab hipotesis yang diberikan. Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan statistik untuk menjawab hipotesis (Ghozali,

2016). Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis yaitu analisis asumsi yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Pembahasan singkat dari uji asumsi klasik tersebut adalah jika nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan probabilitas Sig. ( $0.05 \leq \text{Sig.}$ ),  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak). Artinya tidak signifikan. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan probabilitas Sig. ( $0.05 \geq \text{Sig.}$ ),  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Artinya signifikan (Ghozali, 2016). Dalam teknik analisis regresi linear berganda ada asumsi yang harus terpenuhi yaitu prasyarat analisis regresi. Uji prasyarat ini menggunakan taraf signifikan 0,05. Adapun langkah utama yang harus dilakukan adalah melakukan uji prasyarat analisis regresi yaitu uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal. Kriteria pengujian uji normalitas adalah jika angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov  $\text{Sig.} > 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal. Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov  $\text{Sig.} < 0,05$  menunjukkan data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2016).

Uji linearitas ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat linear atau tidak. Pengujian linearitas data ini meliputi data personal, lingkungan, hubungan dan kinerja petugas administrasi. Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah sebagai berikut :

1. Jika Sig. atau signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $> 0,05$  maka hubungan antarvariabel adalah linear.
2. Jika Sig. atau signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $< 0,05$  maka hubungan antarvariabel tidak linear (Ghozali, 2016).

Uji multikolinearitas adalah untuk variabel bebas, di mana korelasi antar variabel bebas dilihat. Jika ada dua variabel bebas di mana kedua variabel tersebut berkorelasi sangat kuat, maka secara logika persamaan regresinya cukup diwakili oleh salah satu variabel saja. Jadi, tidak sulit dalam membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dasar pengambilan keputusan dari uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas.
2. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas (Ghozali, 2016).

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Apabila timbul ketidaksamaan varian, maka terdapat masalah heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak gejala heteroskedastitas adalah dengan melihat kurva heteroskedastitas atau diagram pancar (chart) dengan dasar pemikiran sebagai berikut :

1. Jika titik-titik terikat menyebar secara acak membentuk pola tertentu yang berurutan, melebar kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar baik di bawah atau di atas o pada sumbu Y maka hal ini tidak terjadi heteroskedastitas (Ghozali, 2016).

Uji autokorelasi dapat diartikan sebagai korelasi yang terjadi antara anggota observasi yang terletak berderetan secara serial dalam bentuk waktu atau korelasi antara tempat yang berdekatan bila datanya cross series. Autokorelasi ditujukan untuk menguji suatu keadaan dimana terdapat hubungan antara variabel atau dengan kata lain terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebas sehingga memberikan standar error yang besar. Cara pengujiannya dengan membandingkan nilai Durbin Watson ( $d$ ) dengan  $dL$  dan  $du$  tertentu atau dengan melihat tabel Durbin Watson yang telah ada klasifikasinya untuk menilai perhitungan  $d$  yang diperoleh. Kriteria untuk nilai tersebut ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel Durbin Watson Test (Ghozali, 2016). Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui prosentasi perubahan variabel tidak bebas ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel bebas ( $X$ )". Jika  $R^2$  semakin besar, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel bebas ( $X$ ) semakin tinggi. Jika  $R^2$  semakin kecil, maka, prosentase perubahan variabel tidak bebas ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel bebas ( $X$ ) semakin rendah (Sujarweni, 2015).

Uji  $t$  adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1$ ) secara individual mempengaruhi variabel dependen ( $Y$ ) (Sujarweni, 2015).

Uji  $F$  adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas ( $Y$ ). Kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai probabilitas ( $Sig. F$ )  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak atau dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan

antara variabel X terhadap Y.

- b. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dan nilai probabilitas (Sig. F)  $\geq (0,05)$  maka  $H_0$  diterima atau dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y (Sujarweni, 2015).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, maka dapat dilihat bahwa ada pengaruh secara simultan dan signifikan dari faktor personal, faktor lingkungan dan faktor hubungan terhadap kinerja petugas administrasi.

### **Pengaruh Faktor Personal Terhadap Kinerja Petugas Administrasi**

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan hasil pengujian menyatakan bahwa adanya kontribusi faktor personal terhadap kinerja petugas administrasi diperoleh dari hasil perhitungan  $0,000 \leq 0,05$  artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara faktor personal dengan kinerja petugas administrasi.

### **Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Kinerja Petugas Administrasi**

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan hasil pengujian menyatakan bahwa tidak adanya kontribusi faktor lingkungan terhadap kinerja petugas administrasi diperoleh dari hasil perhitungan  $0,134 \geq 0,05$  artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan antara faktor lingkungan dengan kinerja petugas administrasi.

### **Pengaruh Faktor Hubungan Terhadap Kinerja Petugas Administrasi**

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan hasil pengujian menyatakan bahwa adanya kontribusi faktor hubungan terhadap kinerja petugas administrasi diperoleh dari hasil perhitungan  $0,000 \leq 0,05$  artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi.

## **KESIMPULAN**

Komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad, hal ini didukung dengan uji F yang menunjukkan bahwa  $0,000 < 0,05$  berarti tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ , maka kesimpulannya yaitu "Terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi efektif (faktor personal, faktor lingkungan, faktor hubungan) terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau".

Pada variabel independen yaitu variabel X1 (faktor personal) yaitu sebesar  $0.000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima yang artinya yaitu “Faktor personal berpengaruh signifikan kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”. Untuk variabel X2 (faktor lingkungan) yaitu sebesar  $0,134 > 0,05$  maka terima  $H_o$  ditetima dan yang artinya yaitu “Faktor lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”. Untuk variabel X3 (Faktor hubungan) yaitu sebesar  $0.000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima yang artinya yaitu “Faktor hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adha, Risky Nur., Qomariah, Nurul., dan Hafidzi, Achmad Hasan. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. 4 (1), 47-62
- Agustriana, D. 2021. Effect Of Communication On Employee Performance In The Middle Of Pandemic Covid-19. Vol.12 No.8 (2021), 1370-1375
- Ais, Rohadatul. 2020. Komunikasi Efektif di Masa Pandemic Covid – 19. Banten : Makmood Publishing
- Alfiana, A.T. 2019. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitaif. Jawa Barat : CV Jejak
- Appiah, Evans Osei, et al. 2022. Pediatric nurse-patient communication practices at Pentecost Hospital, Madina: A qualitative study
- Ariani, T.A. 2018. Komunikasi Keperawatan. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Asrar, M. 2021. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan
- Calundu, Rasidin. 2018. Manajemen Kesehatan. Makassar : CV SAH MEDIA
- Darda, Ahmad., dkk. 2022. Antesedan Kinerja Pegawai. Purbalingga : CV. Eureka Media Aksara
- Elfrianto dan Lesmana. 2022. Metodologi Penelitian Pendidikan. Medan : UMSU PRESS
- Fanny, N., dkk. 2022. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X
- Fidausi, M. K. H. 2022. Analisis Pelaksanaan Komunikasi Efektif Pada Interprofessional Collaboration Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin
- Fitri. 2022. Kontribusi Lingkungan, Motivasi, dan Kreativitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII MTs Masmur Pekanbaru
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS"Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, James., L., Jhon M., Ivancevich., dan H., Donnelly., Jr. 2008: Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, dan proses, terjemahan oleh Joerban Wahid, Erlangga, Jakarta.
- Gondowahjudi , Lana Emilia. Dkk. 2018. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi Di Rumah sakit umum daerah Kota Malang. 4 (4), 331-342.
- Gunawan, I. 2010. Motivasi Kerja Guru Tidak Tetap Di Berbagai Sma Swasta Di Kota Semaran
- Hadiwijaya, Hendra. 2018. Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. P-ISSN: 2614-6533
- Hee , O.C. et al. 2019. Exploring the Impact of Communication on Employee Performance
- Hermawan. 2018. Pengaruh Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Alexa Medika Cabang Makassar
- Ismainar, H. (2013). Manajemen Unit Kerja. Graha Ilmu
- Jasmalinda. 2021. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman. 1 (10).
- Kartikasari, Dhian. 2019. Administrasi Rumah Sakit. Malang : Wineka Media.
- Kemenkes. 2022. Jumlah Rumah Sakit di Riau
- Lubis, Joharis dan Haidir. 2021. Administrasi Dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP
- Monicha.C, 2022. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Di Instalasi Rekam Medis RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Arifin Achmad Provinsi Riau.
- Naibaho, D. E. 2020. Hubungan Disiplin Belajar Dengan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Kelas V Di Sd Negeri 24 Tanjung Bunga Vol. 10 (4)
- Normalitasasi, F. 2019. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Angka Kuman Pada Peralatan Makan di Rumah Makan di Wilayah Kabupaten Magetan
- Oktavianti, N. 2019. Tingkat Pengetahuan Tentang Personal Hygiene Pada Remaja Putri Kelas XI Aliyah Di Pondok Pesantren Ali Maksum Krpyak Yogyakarta
- Profil Rumah Sakit Umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau  
rsudarifinachmad.riau.go.id
- Rahmawati, E. 2021. Pengaruh Teladan Pimpinan, Kompensasi, Pengawasan Melekat Dan Sanksi Terhadap Kedisiplinan Karyawan Kantor Pusat Pdam Giri Tirta Kabupaten Gresik
- Republik Indonesia. 2009. Undang – Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia.2009. Undang – Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Riono, Slamet Bambang., Syaifulloh, Muhammad., dan Utami, Suci Nur. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal. P-ISSN: 2684-6853.

- Rusdiana, A. 2021. Etika Komunikasi Organisasi. Bandung : pusat penelitian dan penerbitan
- Sari, Anak Agung, I. K., dkk. 2021. Antecedent Kinerja Pegawai. Surabaya : Scopindo Media Pustaka
- Seroja, A. 2017. Komunikasi Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Dr. H. Yulidin Away Kabupaten Aceh Selatan
- Setiaji. 2021. Profil Kesehatan Indonesia 202. Kemkes RI : Jakarta
- Silviani, Irene. 2020. Komunikasi Organisasi. Surabaya : PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sinamora, Prietsaweny Riris T. 2021. Komunikasi Organisasi. Medan : Kita Menulis.
- Siyoto, S dan Sodik, A. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Liretasi Media Publishing
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30, ISSN:1098-6596.