BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang diperlukan oleh semua masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan perorangan maupun seluruh masyarakat. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan (Menteri Kesehatan, 2019).

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum paling sedikit terdiri dari pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik serta pelayanan penunjang non medik (Menteri Kesehatan, 2019). Rumah sakit juga memberikan pelayanan rekam medis yang berperan untuk mengolah data pasien menjadi suatu informasi kesehatan yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan manajemen. Pada unit rekam medis terdapat pelayanan pendaftaran pasien, dimana petugas TPPRJ memiliki tugas memberikan informasi secara lengkap kepada pasien, mendaftarkan pasien ke poli yang dituju, membuat KIB dan menyerahkannya kepada pasien, mencatat identitas pasien (Tirta et al., 2022).

Pelayanan di rumah sakit dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Kuntoro & Istiono, 2019). Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan dan merupakan suatu alat ukur keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang

akan mempengaruhi profitabilitas rumah sakit. Sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Seiring waktu kebutuhan pasien terus meningkat, begitu pula tuntutan terhadap mutu pelayanan yang akan diberikan. Sangat penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hal ini dapat menggambarkan suatu kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut (Fanny et al., 2022).

Salah satu hal yang berperan dalam peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit adalah terciptanya komunikasi yang efektif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikan menerima pesan, makna atau maksud sebagaimana yang dikehendaki oleh komunikator. Saat ini, hampir seluruh rumah sakit telah menerapkan suatu metode atau kerangka dalam komunikasi, untuk meminimalisir kesalahan penyampaian dan penerimaan informasi yang kurang tepat. Komunikasi terhadap pasien terjadi pertama kali ketika pasien berada di tempat pendaftaran. Penerimaan pasien rawat jalan berlangsung di unit Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPP RJ). Pada unit TPP petugas akan mendaftarkan pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju. Pelayanan pendaftaran pasien juga merupakan pelayanan pertama yang diberikan kepada pasien sehingga petugas harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal agar pendaftaran pasien dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dapat membuat pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan (Syamsudin et al., 2019).

Komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang dapat digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan mutu pelayanan terhadap pasien. Kemampuan komunikasi yang baik serta sikap petugas yang sopan dan ramah akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap petugas, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan terbuka saat berbicara penyakitnya. Di sisi lain, komunikasi interpersonal yang buruk akan menimbulkan permasalahan yang dapat mengurangi kepuasan pasien. Salah satu contohnya yaitu kesalahan dalam mengidentifikasi pasien. Mengidentifikasi pasien merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memastikan ketepatan pasien yang akan menerima layanan atau tindakan sesuai

dengan kebutuhannya. Identifikasi kepada pasien juga dilakukan untuk membedakan antara pasien satu dengan pasien yang lainnya. Hal ini dapat memperlancar atau mempermudah dalam memberikan layanan atau tindakan kepada pasien (Tirta dkk., 2022).

Komunikasi juga merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam keberhasilan pemberian layanan kesehatan di unit tempat pendaftaran pasien, akan tetapi masih sering pasien memberikan keluhan tentang pelayanan di unit pendaftaran. Sebagai contoh kurangnya keramahan petugas saat mendaftarkan pasien, pasien sulit memahami informasi yang disampaikan petugas karena penyampaiannya yang kurang jelas. Keluhan ini terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas pendaftaran. Hal ini menyebabkan pasien memberikan persepsi buruk terhadap pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit tersebut (Fanny dkk., 2022).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif di TPPRJ. Hal tersebut antara lain REACH, yaitu *Respect* (sikap menghargai), *Empathy* (kemampuan mendengar), *Audible* (dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik), *Clarity* (kejelasan) *dan Humble* (rendah hati) (Mahadi, 2021). Komunikasi yang buruk mengakibatkan kesalahan dalam proses pelayanan yang dapat membahayakan keselamatan pasien. Contoh komunikasi tidak efektif yang dapat terjadi di rumah sakit yaitu petugas tidak dapat menjelaskan informasi kepada pasien secara jelas, tidak bersikap ramah saat melayani pasien, serta petugas tidak mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Hal ini dapat terjadi disebabkan karena kemampuan komunikasi efektif petugas yang buruk sehingga pasien tidak dapat menerima informasi dengan baik. Peristiwa tersebut juga dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Studi terdahulu menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tirta dkk pada tahun 2021 menemukan sebesar 66,7% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebesar 74,4% pasien menilai baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di

Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada. Hal ini disebabkan karena petugas pendaftaran mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh ataupun bertanya, serta memberikan informasi dengan jelas dan lengkap. Selain itu petugas TPPRJ juga memberi salam kepada pasien yang datang dan bersikap ramah ketika melakukan pendaftaran pasien (Tirta dkk., 2022). Hasil penelitian menunjukkan terdapat sebanyak 69% pasien yang menyatakan bahwa petugas pendaftaran telah berkomunikasi dengan baik kepada paien (Akbar dkk., 2020).

Penelitian lain yang dilakukan oleh syamsudin dkk pada tahun 2019 menunjukkan bahwa identifikasi komunikasi interpersonal berdasarkan tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram dapat dilihat sebanyak 90 orang atau 92,8% responden yang menyatakan puas dan 7 orang atau 7,2% yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas TPP di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram. Diketahui bahwa pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, karena responden merasa petugas mampu menyampaikan informasi dengan baik, serta dapat menerima dan menangani pasien yang mengeluh terhadap pelayanan di puskesmas tersebut(Syamsudin dkk., 2019).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 08 September 2023 di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti melalui metode observasi dan wawancara kepada petugas rekam medis, menunjukkan terdapat 8 petugas rekam medis, yang terbagi menjadi 3 petugas bagian TPP RJ, 3 petugas bagian assembling dan 2 petugas bagian filing. Rumah Sakit Bhirawa Bhakti belum pernah melakukan survey kepuasan pasien terkait kepuasan pada pelayanan pendaftaran pasien. Jumlah rata-rata kunjungan pasien setiap bulannya yaitu 1.708 pasien. Hasil wawancara kepada petugas pendaftaran dan pasien menunjukkan bahwa masih ada beberapa pasien yang mengeluh saat mendaftar di bagian TPP. Keluhan pasien terkait dengan lamanya waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Hal ini disebabkan karena pasien BPJS harus melakukan sidik jari di bagian TPP, sementara jumlah mesin sidik jari hanya ada 1 untuk digunakan oleh banyak pasien. Selain itu juga masih terdapat pasien yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan patugas, karena pasien kurang paham terhadap

informasi yang disampaikan petugas. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti" untuk mengetahui efektifitas komunikasi petugas dan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Bhirawa Bhakti.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti.

1.3.2 Tujuan Khusus

a. Mengidentifikasi efektifitas komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pasien.

b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di bagian pendaftatran rawat jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti.

c. Menganalisis hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman di bidang rekam medis yang berkaitan dengan efektifitas komunikasi di tempat pendaftaran pasien.
2. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama kuliah di Program Study D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
3. Menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahun mengenai keterkaitan antara hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Program Study D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Bagi para petugas rekam medis dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam berkomunikasi saat melayani pasien.
3. Bagi rumah sakit dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pengetahuan kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien.