



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI
PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DIRUMAH SAKIT Dr. M.YUNUS
BENGKULU**

JURNAL LTA

ALVIN RAMADHANA DARMAWAN
NIM : 2017001.R

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAPTA BAKTI BENGKULU
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TAHUN 2020**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI
PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DIRUMAH SAKIT Dr. M.YUNUS
BENGKULU**

*Description of Patient Satisfaction on Communication of Road
Registration Officers Hospital dr. M.yunus Bengkulu*

Alvin Ramadhana Darmawan¹, Anggia Budiarti²

**PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAPTA BAKTI BENGKULU**

Email : alvinramadhanadarmawan@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, senyum, sapa dan salam diawal pelayanan, dan respon pembicara kepada lawan bicara serta Kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit tidak larang walaupun pasien keuarga merasa *outcome* tak sesuai dengan harapannya, pasien / keluarga merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan. Melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi pendaftaran rawat jalan Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Yaitu dengan cara pengumpulan data sekaligus pada suatu waktu dengan tujuan untuk mencari kepuasan pasien pada Komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Dari 20 responden diketahui 12 (60%) menyatakan cukup puas terhadap kepuasan pasien dan dan 20 responden diketahui 12 (60%) menyatakan komunikasi petugas cukup baik dan komunikasi petugas cukup baik dalam penyampaiannya komunikasi yang di gunakan komunikasi 2 arah yaitu petugas dan pasien dan mendapatkan sedikit kendala dalam komunikasi yaitu kebisingan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien dan komunikasi

ABSTRACT

One of the factors that influence patient satisfaction is communication, in this case also includes behavior, speech, ignorance, smile, greetings and greetings at the beginning of service, and the response of the speaker to the interlocutor as well as the ease of getting information and communication rank high in the perception of patient satisfaction The hospital is not banned even though family patients feel the outcome is not in line with their expectations, the patient / family feels quite satisfied because it is served with an attitude

that values feelings. See an overview of the level of patient satisfaction with Bengkulu outpatient communication. This research is a descriptive study with cross sectional approach. Namely by collecting data at once at a time with the aim to seek patient satisfaction in the outpatient registration communication Dr. M. Yunus Bengkulu. Of the 20 respondents known to be 12 (60%) stated quite satisfied with patient satisfaction and and 20 respondents known to 12 (60%) stated that the communication of officers was quite good and the communication of officers was quite good in the delivery of communication which used 2-way communication namely officers and patients and got Little problem in communication is noise.

Keyword : Filling, Color Coding, Misfile

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2003 tentang pelayanan JKN, rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pengobatan, perawatan serta pendidikan kesehatan bagi masyarakat dalam era globalisasi ini persaingan akan lebih terbuka sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima.

Menurut Permenkes 269 Tahun 2008 Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan. Pada bab III pasal 5, disebutkan bahwa setiap dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran wajib membuat rekam medis. Oleh karena itu setiap sarana pelayanan kesehatan diwajibkan menyelenggarakan rekam medis dimana penyelenggaraannya dikelola oleh unit rekam medis.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan

oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2007). Apabila harapan pasien sama dengan kinerja layanan kesehatan atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100% , pasien mesti merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diperolehnya (Pohan, 2007). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung . empat komponen inti dari komunikasi adalah sumber , penerima , pesan dan saluran . (Lydia Harlina Martono & satya joewana, 2008).

Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu Tergolong Rumah sakit Tipe B Pendidikan . terdapat 33 orang yang bertugas di instalasi rekam medis yang terdiri dari 1 orang kepala sub bagian rekam medis, 1 kepala instalasi rekam medis, 12 orang dibagian pendaftaran, 3 orang dibagian BPJS, 8 orang dibagian

penyimpanan dokumen rekam medis, dan 8 orang dibagian pengolahan data . RSUD Dr. M . Yunus Bengkulu Mempunyai Layanan Unggulan di Bidangnya, dan memiliki 16 pelayanan poliklinik dengan waktu kerja 6 hari yaitu senin-sabtu (Peraturan Menteri Kesehatan No : 1413//MENKES/SK/XII/2006)

Berdasarkan hasil penelitian yang sebelumnya yang dilakukan oleh Marichatul jannah, Damini, Dwi Rachmawati (2017). Bahwa komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan keramahan, kerendahan hati untuk mencapai suatu pelayanan yang memuaskan bagi pasien .

Berdasarkan Survey awal yang dilakukan di RSUD Dr. M Yunus Bengkulu yang berkunjung tiap harinya diketahui kurang lebih 250 pasien yang datang berobat dan mendaftar di pendaftaran rawat jalan, dan untuk pengambilan sampel awal yang dilakukan adalah dari 20 pasien yang berobat dan mendaftar di pendaftaran rawat jalan dan diambil 6 sampai 7 pasien per hari dalam 3 hari dan survey yang diambil di poliklinik jantung yang diketahui pasien yang berobat di poliklinik jantung yang datang berobat kurang lebih dari 20pasien perhari. Dan bahwa diketahui 12 pasien dari 20 yang cukup puas terhadap pelayanan yang diterima di pendaftaran rawat jalan dengan dilakukan wawancara dan observasi. Pasien yang kurang puas dalam pelayanan yang diterima di pendaftaran rawat jalan berdasarkan pemberian pesan atau komunikasi yang disampaikan oleh petugas kepada pasien dan kurangnya pemberian arahan setelah pasien mendaftar dan menuju poli, keacuhan petugas, dan kepuasan pasien dalam menerima pemberian informasi dari petugas sehingga memicu atau menimbulkan persepsi berbeda antara pasien dan komunikator .

Dampak dari komunikasi yang kurang terdapat pada komunikator yang memberikan pesan yang kurang atau sulit dipahami dan ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi seperti Perasaan , dan tingkah laku kita terhadap komunikator sehingga membuat suatu komunikasi menjadi tidak efektif dan menyebabkan salah persepsi antara komunikator dan komunikan (Effendi, 2003:45).

Solusi untuk mengatasi masalah diatas adalah dengan cara penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang tersebut mengerti betul apa yang dimaksud dan membantu pendengar mengerti makna dan respon yang dimaksudkan oleh komunikator, dan sikap petugas kepada komunikan (Dedy mulyana, 2005).

Rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut : Bagaimana Gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr . M .Yunus Bengkulu tahun 2020?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Gambaran kepuasan pasien terhadap kejelasan atau komunikasi petugas dalam pemberian informasi di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. M .Yunus Bengkulu tahun 2020?

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah Petugas dan Pasien yang datang berobat rawat jalan di rumah sakit RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu khusus poli jantung januari 2020 sejumlah 20 pasien berobat kurang lebih di rumah sakit RSUD Dr M Yunus Bengkulu. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik accidental sampling yaitu pasien atau keluarga pasien yang datang untuk berobat rawat jalan di poliklinik jantung saat ditemui oleh

peneliti. Teknik Pengumpulan Data Pada penelitian Ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data Primer Pengumpulan data sekunder Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif.

judul penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr . M Yunus Bengkulu Tahun 2020 diketahui bahwa

Tingkat kepuasan pasien terhadap petugas Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara pada pra penelitian yang telah dilakukan dengan

INDIKATOR	N	%
PUAS	8	40
CUKUP PUAS	12	60
KURANG PUAS	0	0
J U M L A H	20	100

Sumber : Data Primer Terolah , 2020

Berdasarkan tabel 1 dari 20 pasien di dapatkan hasil bahwa 8(40%) puas dan 12 (60%) tingkat kepuasan

pasien cukup puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Dr . M yunus Bengkulu.

Tabel 2 Tingkat kepuasan pasien Terhadap komunikasi petugas pendaftaran

INDIKATOR	N	%
BAIK	8	40
CUKUP BAIK	12	60
KURANG BAIK	0	0
J U M L A H	20	100

Sumber : Data Primer Terolah , 2020

Berdasarkan tabel 2 dari 20 pasien di dapatkan hasil bahwa 12 (60%) komunikasi petugas kepada pasien Cukup Baik karena penyampaian informasi yang diberikan sedikit cepat dan jelas, dipahami oleh pasien atau keluarga pasien

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan . apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas , sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas . dalam pemberian pelayanan kesehatan , pihak rumah sakit harus lebih berhati – hati , karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak pada kehilangan banyak pelanggan atau pasien dan tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien atau keluarga pasien (Supranto, 2011).

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap petugas pendaftaran rawat jalan Bengkulu

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan , jadi tingkat kepuasan

Berdasarkan hasil pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M Yunus Bengkulu sebanyak dari 20 responden terdapat 8 responden (40%) memberikan tanggapan puas dan terdapat 12 (60%) pasien cukup puas dengan pelayanan yang ada. Hal ini disebabkan beberapa factor sehingga kualitas pelayanan yang cukup puas. Dan terlihat pada petugas dengan memberikan senyum, sapa, salam diawal pada pelayanan, sehingga pasien dapat merasa diayomi dan merasa di fasilitas dengan baik dan nyaman

Berdasarkan Undang – Undang Republik Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 32 menyatakan bahwa pasien berhak memperoleh pelayanan yang manusiawi dan memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman. pelayanan rawat jalan dari mulai pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu ditempat pendaftaran sampai di panggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien juga mempengaruhi kepuasan jasa pelayanan, kepuasan terhadap lingkungan pelayanan, fasilitas pelayanan tempat pendaftaran, kepuasan pelaksanaan antrian, kepuasan fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk, keberhesian lingkungan dan kenyamanan diruang pendaftaran.

Berdasarkan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqomah, dan Heru Purnama (2019). diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 69.1% orang atau 67 responden

mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan mendapatkan tanggapan positif dari pasien atau keluarga pasien dukungan ini terlihat dari interaksi terbuka antara pasien dan petugas dan respon memberikan respon terhadap lawan bicara sehingga mendapat respon positif dari pasien atau keluarga pasien.

Tingkat kepuasan pasien Terhadap komunikasi pasien pendaftaran

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Lydia harlina martono & satya joewana 2008)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M Yunus Bengkulu sebanyak dari 20 responden terdapat 8 responden (40%) memberikan tanggapan baik dan 12 responden (60%) memberikan tanggapan cukup baik terhadap komunikasi petugas pendaftaran dan ini terlihat dari respon dari lawan bicara pada pasien registrasi, penyampaian informasi, komunikasi dua arah yang dilakukan petugas dan pasien yang datang untuk berobat dan sedang registrasi.

Menurut Lydia Harlina Martono & satya joewana (2008) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. empat komponen inti dari komunikasi adalah sumber, penerima, pesan dan saluran. Komunikasi adalah

proses dimana suatu ide diakhikan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Mulyana, Deddy 2007).

Penyebab lain dari terjadinya kepuasan pasien yang cukup baik adalah adanya komunikasi yang tidak dipahami antara pasien dengan petugas, sehingga terjadi kesalahpahaman dengan kinerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan, tidak adanya informasi yang jelas terhadap kebutuhan pasien seperti petunjuk arah poliklinik sehingga terjadi kesalahan komunikasi.

Berdasarkan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqomah, dan Heru Purnama (2019). diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 57 responden (57.8%) mengatakan puas terhadap komunikasi petugas pendaftaran. Dengan demikian bahwa aktivitas dalam kualitas pelayanan berawal dari sebuah kemampuan berkomunikasi menjadi sangat penting untuk dapat dipahami dan dikuasai dengan orang lain. petugas dan pasien merupakan dua komponen yang berperang saling mendukung dalam berinteraksi jika salah satu aktif tentunya tidak akan menghasilkan dampak yang maksimal.

KESIMPULAN

1. Dari 20 responden diketahui 12 (60%) pasien menyatakan cukup puas dalam mendapatkan pelayanan di pendaftaran rawat jalan
2. Dari 20 responden diketahui 12 (60%) pasien menyatakan cukup baik dalam komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan
3. Komunikasi Petugas ke pada pasien Cukup baik dalam penyampaian
4. Komunikasi yang digunakan yaitu menggunakan komunikasi 2 arah yaitu petugas dan pasien, dan mendapatkan

sedikit kendala dalam komunikasi yaitu kebisingan.

SARAN

Bagi RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu diharapkan mampu memberikan senyum, sapa, salam diawal pada pelayanan, sehingga pasien merasa diayomi dan merasa difasilitasi dengan baik dan nyaman dan kecepatan dalam melayani pasien, petunjuk arah poliklinik sehingga menghindari terjadi kesalahan komunikasi pada saat melayani pasien agar kepuasan pasien ditempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr M Yunus Bengkulu tersebut terbilang sangat memuaskan dan membuat SOP tentang komunikasi petugas pendaftaran Rawat Jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. 2003, Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal Yogyakarta: Penelitian Kanisius
- Budi, SC. 2011, Manajemen Unit Rekam Medis. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media
- DepKes RI Dirjen YanMed. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta : DepKes.2006
- Effendy, Onong Uchjana. 2003, Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Bandung : Citra AdityaBakti
- Hatta, G. 2013. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di sarana pelayanan kesehatan. Jakarta: UI-Press
- Hardjana, 2003. Komunikasi Intrapersonal dan komunikasi Interpersonal. Yogyakarta Kanisius

- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam.2012, Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan Jakarta salemba Jakarta
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung PT Remaja Rosdakarya
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian . Baandung Alfabeta
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar,Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.