

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan mengupayakan pelayanan individu secara paripurna (Pemerintah Indonesia, 2009). Penunjang medis di pelayanan kesehatan salah satunya adalah unit rekam medis.

Rekam medis dan informasi kesehatan merupakan unit yang berperan dan fungsinya mengolah data pasien menjadi informasi kesehatan yang berperan untuk pengumpulan ketentuan manajemen. Rekam medis adalah berkas untuk menyimpan data individu seperti identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan pada pasien (Permenkes RI, 2022). Unit rekam medis memiliki kewajiban yang berpengaruh untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Unit rekam medis terdiri dari tempat registrasi rawat jalan, registrasi rawat inap, unit gawat darurat, instalasi pemeriksaan penunjang, *assembling, filling, indeksing, analising* dan *reporting* (Budi, 2011). Pendaftaran pasien adalah bagian terdepan dari pelayanan rumah sakit, petugas memberikan pelayanan informasi lengkap dan jelas kepada pasien, memberikan pelayanan dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan pengobatan serta membuat kartu identitas pasien (Tirta et al., 2022).

Dalam hal ini petugas pendaftaran harus profesional dalam berkomunikasi yang baik kepada pasien atau anggota pasien, karena komunikasi yang baik apabila ucapan yang diungkapkan petugas pendaftaran dapat diterima dengan baik oleh pasien sehingga tidak terjadi salah persepsi. Penyampaian profesional petugas dalam melakukan pendaftaran pasien harus mampu memberikan informasi, cepat, tepat waktu dalam respon pelayanan (Nofiana & Sugiarsi, 2011). Salah satu faktor pendukung keberhasilan komunikasi yang baik dalam proses pelayanan kesehatan disebut kemampuan berkomunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi lebih dari dua orang secara berhadapan, setiap partisipan menerima reaksi terhadap perkataan yang diberikan oleh komunikator, secara lisan maupun tidak lisan (Sarmiati, 2019). Komunikasi salah satu faktor utama penunjang pelayanan rumah sakit untuk menyatakan peran serta fungsinya. Keterampilan yang perlu dimiliki petugas kesehatan yaitu mahir dalam berkomunikasi secara efektif dan mudah dikuasai saat memberi pelayanan kepada pasien. Kemahiran berkomunikasi dapat memperkuat

memecahkan persoalan, memudahkan pencapaian dukungan, baik dari segi pelayanan medis ataupun psikologis (Fanny et al., 2022).

Petugas pendaftaran yang memiliki keterbukaan komunikasi dengan pasien akan terbentuknya komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini dikuatkan oleh beberapa penelitian, diantaranya penelitian Nur Qamarina Tri Purnama Sari, Indra Bayu Kusuma komunikasi verbal tidak baik 48,3% (Qamarina et al., 2021). Penelitian Nurul Afwanna, Nurul Ibrahim, Mardhatillah komunikasi interpersonal perawat yang tidak baik 58,1% (Afwanna et al., 2022). Selanjutnya penelitian Handy Tarigan dan Magdalena Ginting komunikasi terapeutik petugas kesehatan yang tidak baik 57,1% (Tarigan & Ginting, 2019). Oleh sebab itu komunikasi interpersonal menjadi kebutuhan dan kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas kesehatan agar pasien merasa senang dengan pelayanan yang dibagikan.

Kepuasan pasien mempunyai maksud untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien biasanya didahului dengan kepercayaan pasien yang salah satunya dapat dicapai dengan menciptakan interaksi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dengan pasien yang baik. Menurut Handayani kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang keluar sebagai dampak berdasarkan kinerja pelayanan medis yang diterima setelah pasien menilai dengan apa yang diharapkan (S. Handayani, 2016).

Dengan tercapainya sebuah komunikasi interpersonal yang baik maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Diantaranya penelitian Nur Qamarina, Tri Purnama Sari, Indra Bayu Kusuma kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan yang tidak puas 52,7% (Qamarina et al., 2021). Penelitian Nurul Afwanna, Nurul Ibrahim, Mardhatillah kepuasan pasien yang merasa tidak puas 60,5% (Afwanna et al., 2022). Selanjutnya penelitian Handy Tarigan dan Magdalena Ginting Kepuasan pasien rawat inap yang tidak puas 53,1% (Tarigan & Ginting, 2019).

Teori hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien menurut Ilona Vicenovie Oisina dan Ivonne Ruth Vitamaya Osidhi dinyatakan adanya pengaruh yang kuat antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan (Oisina & Osidhi, 2018).

Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien sudah dibahas dalam penelitian sebelumnya. Menurut hasil penelitian Nur Qamarina, Tri Purnama Sari, Indra Bayu Kusuma nilai p value = $0,000 < 0,005$ terdapat hubungan yang signifikan komunikasi verbal dan non-verbal dengan kepuasan pasien (Qamarina et al., 2021). Penelitian Nurul Afwanna, Nurul Ibrahim, Mardhatillah terdapat nilai p -value $0,038 < 0,05$ sehingga hipotesis null (H_0) ditolak yang berarti ada hubungan komunikasi interpersonal perawat

dengan kepuasan pasien (Afwanna et al., 2022). Selanjutnya penelitian Handy Tarigan dan Magdalena Ginting Berdasarkan uji statistik chi square dengan $prob = 0,000 < \alpha 0,05$ artinya terdapat pengaruh komunikasi terapeutik petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap (Tarigan & Ginting, 2019).

Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr. Esnawan Antariksa terletak di jalan Merpati Lanud Halim Perdanakusuma No.2 Halim Perdana Kusumah Jakarta Timur, yang termasuk rumah sakit tipe B, RSAU dr. Esnawan Antariksa sebagai pusat pelayanan kesehatan paripurna terdekat bagi prajurit TNI khususnya TNI Angkatan Udara dan keluarga serta masyarakat umum. Tujuan yang ingin dicapai rumah sakit ini adalah sebagai pusat pelayanan kesehatan rumah sakit dan rujukan yang berkualitas dan profesional. RSAU dr. Esnawan Antariksa terdapat 22 poli di dalamnya. Dengan fasilitas yang tersedia, ruang konsultasi poliklinik dari berbagai spesialis, IGD, 153 tempat tidur rawat inap yang diberikan baik perawatan non intensif maupun intensif, kamar operasi, kamar bersalin dan instalasi hemodialisis. Fasilitas penunjang medik lain, seperti instalasi farmasi 24 jam, laboratorium, radiologi, fisioterapi, gizi, serta layanan *medical check up* juga tersedia untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh RSAU dr. Esnawan Antariksa.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan wawancara pada pasien rawat jalan yang dilakukan pada bulan November 2022 di RSAU dr. Esnawan Antariksa, dari 22 pasien diwawancarai tentang komunikasi interpersonal, 9 (40,90%) pasien menyatakan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pasien sudah cukup baik, 13 (59,09%) pasien menyatakan komunikasi petugas kurang baik, karena dalam memberikan informasi terkait arahan pendaftaran via *online* kurang jelas, pasien berpendapat bahwa pasien yang golongan TNI pelayanannya didahulukan maka terjadi komunikasi yang kurang baik dan pasien menyatakan bahwa sebagian petugas tidak berempati kepada pasien dari nada bicarannya tidak terkesan baik pada saat pasien banyak bertanya.

Dari 22 pasien diwawancarai tentang kepuasan 10 (45,45%) pasien merasa cukup puas dengan pelayanan di pendaftaran rawat jalan dan 12 (54,54%) pasien menyatakan tidak puas. Pasien yang menyatakan ketidakpuasannya disebabkan pelayanan tidak tepat waktu karena banyaknya pasien yang mendaftar dapat mempengaruhi lamanya pendaftaran serta ruang tunggu yang panas dan terbatas sehingga mengakibatkan pasien yang menggunakan kursi roda dianggap menghalangi jalan.

RSAU dr. Esnawan Antariksa memiliki survei kepuasan berupa formulir pengaduan dan via WA/SMS. Penilaian resiko keluhan di RSAU dr. Esnawan Antariksa memiliki 3 kategori yaitu merah (ekstrim), kuning (tinggi), hijau

(rendah), kondisi penilaian resiko keluhan dibagian pendaftaran rawat jalan termasuk dalam kategori tinggi dapat dilihat dari data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan *medical record* RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2022 memiliki nilai IKM 75,9 masuk dalam *risk grading* kuning (tinggi) yang merupakan keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian *in material*. Penilaian kepuasan di RSAU begitu penting karena Salah satu petugas pendaftaran rawat jalan mengatakan bahwa belum ada pelatihan komunikasi interpersonal akan tetapi sudah ada pelatihan *excellent service* (pelayanan prima) yang diselenggarakan oleh diklat di RSAU dr. Esnawan Antariksa yang bekerjasama dengan pihak kalbe. Materi yang disampaikan berupa pradigma pelayanan, pemahaman pelayanan prima, pemahaman pelanggan, *standard greeting & grooming*, etika bertelepon, dan penanganan keluhan pelanggan.

Komunikasi yang tidak baik dapat mengakibatkan dampak disemua aspek pelayanan kesehatan serta menyebabkan masalah identifikasi pasien. Hal ini dapat berpotensi terjadinya insiden keselamatan pasien dan dapat dihindari dengan meningkatkan komunikasi yang efektif (Ulva, 2017). Pasien yang merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, apabila hal tersebut terjadi rumah sakit akan mengalami kerugian finansial dan tidak mendapatkan kembali kepercayaan pasien (Nur'aini, 2019).

Berdasarkan dari data diatas dibagian *medical record* pendaftaran rawat jalan RSAU dr. Esnawan Antariksa mendapatkan nilai IKM atau penilaian resiko yang tinggi serta petugas pendaftaran belum ada pelatihan komunikasi interpersonal, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa?
2. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa?
4. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.
2. Mengetahui gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.
4. Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian dan pengetahuan serta memberikan wawasan sebagai pembelajaran bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan.

1.4.2. Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Mendapatkan gambaran tentang komunikasi interpersonal petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di rumah sakit sehingga dapat meningkatkan program pemerintah yang sudah ada.

1.4.3. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Memberikan manfaat bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan dan menjaga kualitas komunikasi interpersonal pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas terhadap komunikasi antara petugas dengan pasien. Apabila pasien merasa puas terhadap komunikasi interpersonal pelayanan di rumah sakit maka komunikasi di pelayanan dapat dipastikan efektif.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Karya Tulis Ilmiah ini berjudul pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa. Penelitian ini dilakukan di RSAU dr. Esnawan Antariksa yang terletak di Jl. Merpati Lanud Halim Perdanakusuma No.2, RW.11, Halim Perdana Kusumah, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13610. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 – Mei 2023. Penelitian dilakukan dengan berfokus pada pasien rawat jalan karena peneliti ingin mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif. Analisis inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2018).