

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI,2015), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi merupakan salah faktor pendukung utama pelayanan sebuah Rumah Sakit, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pegawai rumah sakit adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi Sering kali pasien memberikan keluhan tentang kurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam menyampaikan keluhan kepada pasien dan dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran (Hadi, 2017).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang langsung dapat diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang yang berlangsung secara tatap muka, dimana semua orang yang

ada dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi satu sama lain atau lawan komunikasinya (Arraisi, 2017).

Petugas pendaftaran yang memiliki kemampuan baik dalam berkomunikasi akan mudah menumbuhkan kepercayaan pasien, sehingga pasien lebih terbuka berbicara mengenai penyakitnya. Kemampuan dalam berkomunikasi efektif dalam hal ini komunikasi interpersonal harusnya dimiliki petugas pendaftaran sebagai tenaga medis yang pertama kali bertemu dengan pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman dan informasi yang diberikan lebih dapat diterima (Fadillah, 2017).

Efektivitas merupakan ketercapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana apabila sasaran dan tujuan tercapai sesuai yang telah ditentukan sebelumnya maka program dikatakan efektif, namun apabila sasaran dan tujuannya tidak sesuai maka dikatakan tidak efektif suatu program. Maka dari itu efektivitas adalah suatu tindakan untuk mencapai hasil yang telah di tentukan sebelumnya. Dimana tujuan dan hasil harus berjalan seimbang dan tidak saling berlawanan untuk mencapai nilai yang efektif. Dalam mencapai ke efektivannya diperlukan sumber daya-sumber daya yang sesuai dengan indikator efektivitas (Handyaningrat 2019).

Efektivitas pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu melaksanakan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan profesional. Kombinasi dari

berbagai ciri pelayanan ini secara simultan dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan kesehatan yang efisien adalah:”Secara langsung dapat merangsang lahirnya respek pasien atas sikap profesional Rumah Sakit dan Para Medis. Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani Masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif (Budo, dkk, 2020).

Efektivitas pelayanan rekam medis menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien, terutama dari pelayanan penyimpanan rekam medis di instalisasi unit rekam medis. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang juga berfungsi untuk meningkatkan derajat kesehatan adalah rumah sakit. Selain memberikan pelayanan medis, rumah sakit dituntut untuk menyediakan informasi kesehatan yang dibutuhkan guna menunjang pelayanan kesehatan. Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar petugas kesehatan medis, paramedis maupun non medis. Sehingga terjadi kesinambungan arus informasi kesehatan, yang pada akhirnya dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Adapun aspek yang mendukung dalam hal peningkatan mutu pelayanan melalui informasi kesehatan yang dibutuhkan yaitu dengan adanya penyelenggaraan unit rekam Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 menetapkan bahwasannya standar pelayanan minimal kepuasan pasien harus di atas 95%

(Kemenkes RI, 2016). Apabila suatu pelayanan kesehatan memiliki presentase di bawah angka tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa layanan dianggap tidak berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal (Istiana, dkk, 2019). Kepuasan pasien ini dijadikan sebuah tolak ukur guna meningkatkan kualitas pada mutu pelayanan kesehatan. Jika kepuasan rendah maka penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan, yang dalam hal ini adalah rumah sakit, wajib meningkatkan pelayanan yang diberikan (Taekab, dkk, 2019).

Menurut Richard L. Wiseman, dia mengatakan bahwa komunikasi sebagai proses yang melibatkan dalam pertukaran-pesan dan penciptaan makna. Makna yang tersimpan dalam definisi ini memberikan pengertian bahwa komunikasi efektif apabila orang tersebut menafsirkan pesan yang sama seperti apa yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Fatmawati (2021), mengatakan bahwa bentuk komunikasi yang baik yaitu ketika pesan yang disampaikan kepada komunikator dapat menerima pesan tersebut dengan baik atau sesama dengan komunikan yang membuatnya tidak terjadi kesalahpahaman. Berkomunikasi dengan baik artinya komunikator dan komunikan sama-sama mempunyai pemahaman dan pengertian yang mirip terhadap suatu isi pesan tersebut.

Hasil penelitian Kadek Wartana (2016) dengan judul "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia" Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan (60,5%) sedangkan yang mengatakan komunikasi interpersonal petugas kurang memuaskan (39,5%). Terdapat petugas kesehatan yang

komunikasi interpersonalnya kurang baik dikarenakan petugas kesehatan kurang ramah dan sopan kepada pasien, pada awal bertemu dengan pasien petugas kesehatan tidak memperkenalkan diri dan petugas kesehatan tidak menyapa/tersenyum setiap pasien yang datang berkunjung.

Dari hasil penelitian Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti (2024) dengan judul "Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan" teknik pengumpulan data yang diambil oleh peneliti tentang respect, empati, audible, clarity, dan humble. Berdasarkan variabel respect responden yang menilai baik lebih dominan sebanyak (66,0%) dan yang menilai kurang baik (34,0%). Berdasarkan variabel empathy responden yang menilai kurang baik lebih dominan sebanyak (57,0%) dan yang menilai baik (43,0%). Berdasarkan variabel audible responden yang menilai baik lebih dominan sebanyak (58,0%) dan yang menilai kurang baik (42,0%). Berdasarkan variabel clarity responden yang menilai kurang baik lebih dominan sebanyak (57,0%) dan yang menilai baik (43,0%). Berdasarkan variabel humble responden yang menilai kurang baik lebih dominan sebanyak (56,0%) dan yang menilai baik (44,0%). Berdasarkan variabel kepuasan pasien responden yang mengatakan kurang puas lebih dominan sebanyak (52,0%) dan yang mengatakan puas sebanyak (48,0%). Pasien mengatakan bahwa terdapat ketidakpuasan komunikasi yang diberikan petugas pendaftaran yang dimana sikap petugas yang kurang ramah saat pasien bertanya, terlalu cepat dalam berbicara sehingga pasien merasa kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan, dan juga ada petugas tidak menatap mata langsung saat pasien

bertanya diakibatkan fokus memegang handphone yang dimana komunikasi yang diberikan menjadi tidak jelas.

Rumah Sakit Umum Madani Medan beralamat di Jalan A. R. Hakim No. 168 Kelurahan Suka Ramai I Kecamatan Medan Area Kota Medan dibangun di atas lahan seluas 1.116 m² dan luas bangunan sebesar 3.209,52 m² yang terdiri dari 4 (empat) lantai. Rumah sakit Madani Medan adalah merupakan Rumah sakit tipe C, Rumah sakit ini pada awalnya adalah Klinik Madani yang didirikan pada Agustus 2008. Sejalan dengan kebutuhan kesehatan dan meningkatnya kepercayaan masyarakat, maka pemilik Klinik Madani berencana untuk meningkatkan status klinik menjadi Rumah Sakit Umum Madani.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum madani pada 5 pasien pendaftaran melalui wawancara, 2 pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit madani, dan 3 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang di berikan, karena petugas kurang ramah, komunikasi pasien dan petugas pendaftaran kurang baik, lambatnya proses pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan, sehingga pasien mengeluh lelah terlalu lama menunggu antrian pendaftaran, Kondisi tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pasien akibat lamanya proses pelayanan pendaftaran. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis Dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran) di RSUD Madani Medan Tahun 2024”.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang ditemukan dari pelayanan pendaftaran di rumah sakit umum madani dengan wawancara ditemukan petugas pendaftaran lambatnya proses pelayanan administrasi pendaftaran rawat inap dan rawat jalan, beberapa pasien mengeluh dan Lelah karena terlalu lama menunggu antrian pendaftaran, ketidakpuasan komunikasi yang diberikan petugas pendaftaran yang dimana sikap petugas yang kurang ramah saat pasien bertanya, Sebagian pasien Komunikasi yang dilakukan dengan pasien memiliki dampak terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut maka Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis Dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran) di RSUD Madani Medan Tahun 2024

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis terhadap Efektivitas Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran) di RSUD Tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan kepuasan pasien di RSUD Madani.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap empati petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan yang didapatkan pasien di RSUD Madani.

3. Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan yang di dapatkan pasien di RSUD Madani.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Bagi Rumah sakit tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis (Pendaftaran) dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit.

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam rangka kerjasama di bidang kesehatan khususnya pendidikan kesehatan tentang kejadian Bagi Mahasiswa Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis (Pendaftaran) dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis.

3. Bagi Mahasiswa

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis (Pendaftaran) dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis.