

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI KOMUNIKASI EFEKTIF PEREKAM MEDIS DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN: STUDI KASUS DI UPT PUSKESMAS KARANGPLOSO

Soraya¹, Tri Marhaeni W.², Adisty Radika Renata S.³ Ervita Nindy O.⁴

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

^{1,2,3,4}Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Email : ipesoraya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran komunikasi efektif perekam medis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Karangploso. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah prinsip-prinsip komunikasi efektif seperti respect, empathy, audible, clarity, dan humble dari perspektif petugas pendaftaran dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas pendaftaran dan pasien belum optimal, terutama dalam penerapan prinsip empati dan rendah hati. Banyak pasien merasa informasi yang diberikan oleh petugas tidak jelas dan harus dijelaskan ulang. Kekurangan dalam komunikasi ini berdampak negatif pada kepuasan pasien dan efisiensi layanan. Penelitian ini menyarankan agar petugas pendaftaran meningkatkan kesadaran dan keterampilan komunikasi mereka, khususnya dalam hal empati dan kejelasan informasi. Pelatihan dan pengembangan kemampuan komunikasi efektif bagi petugas pendaftaran diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Karangploso.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Perekam Medis, Pelayanan Kesehatan, Pendaftaran Pasien, Puskesmas.

Abstract

This study aims to identify and analyze the role of effective communication of medical recorders in improving the quality of service at the outpatient registration site at the UPT Puskesmas Karangploso. The method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection was carried out through observation, in-depth interviews and documentation studies. The focus of this research is the principles of effective communication such as respect, empathy, audible, clarity, and humility from the perspective of registration officers and patients. The research results show that communication between registration officers and patients is not optimal, especially in the application of the principles of empathy and humility. Many patients feel that the information provided by the staff is unclear and needs to be re-explained. These deficiencies in communication have a negative impact on patient satisfaction and service efficiency. This research suggests that registration officers improve their awareness and communication skills, particularly in terms of empathy and clarity of information. Training and development of effective communication skills for registration officers is expected to improve service quality and patient satisfaction at the Karangploso Community Health Center UPT.

Keywords: *Effective Communication, Medical Recorder, Health Services, Patient Registration, Community Health Center.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tujuan utama dari setiap fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran yang krusial dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif dapat membantu menghindari kesalahpahaman, meningkatkan kepuasan pasien, dan mempercepat proses pelayanan.

Perekam medis, khususnya yang bertugas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa informasi pasien tercatat dengan akurat dan lengkap. Kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif dengan pasien sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang tepat dan cepat. Namun, berbagai kendala sering kali dihadapi dalam proses komunikasi ini, seperti kurangnya empati, ketidakjelasan informasi, dan sikap yang kurang ramah dari petugas pendaftaran.

UPT Puskesmas Karangploso sebagai salah satu fasilitas kesehatan di

Kabupaten Malang, juga menghadapi tantangan yang sama dalam hal komunikasi efektif antara perekam medis dan pasien. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa masalah seperti pasien yang salah antri di poli yang berbeda dan ketidakjelasan dalam menyampaikan hak dan kewajiban pasien. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kemampuan komunikasi perekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin melihat bagaimana gambaran komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien di UPT Puskesmas Karangploso dari Perspektif petugas pendaftaran dan perspektif pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Puskesmas

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Puskesmas berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan di wilayah kerjanya. Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas bertugas untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup

sehat bagi setiap masyarakat agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya

b. Fungsi dan Tugas Puskesmas

Fungsi utama Puskesmas adalah menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama. Tugas Puskesmas meliputi pelaksanaan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan, yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif di wilayah kerjanya.

c. Rekam Medis

Rekam medis adalah dokumen yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022, rekam medis merupakan dokumen penting yang digunakan untuk mencatat segala informasi tentang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, yang berguna untuk berbagai keperluan, termasuk pelayanan medis, hukum, dan administrasi.

d. Kegunaan Rekam Medis

Gibony (1991) menyebutkan bahwa rekam medis memiliki berbagai kegunaan, antara lain:

- Administrasi: Mencatat tindakan dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.
- Hukum: Sebagai bukti hukum dalam kasus sengketa medis.
- Keuangan: Membantu dalam proses klaim asuransi dan pembiayaan pelayanan kesehatan.
- Penelitian: Menjadi sumber data untuk penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan.
- Pendidikan: Sebagai bahan ajar dan referensi dalam pendidikan kesehatan.
- Dokumentasi: Mencatat kronologi pelayanan medis yang diberikan kepada pasien

e. Perekam Medis

Perekam medis adalah tenaga kesehatan yang bertugas untuk mencatat dan mengelola rekam medis pasien sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022, perekam medis harus memiliki pendidikan dan kualifikasi yang sesuai untuk melaksanakan tugasnya.

f. Kompetensi Perekam Medis

Kompetensi yang harus dimiliki oleh perekam medis meliputi:

- Profesionalisme: Bersikap sesuai dengan kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan.
- Komunikasi Efektif: Mampu berkomunikasi dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya secara efektif.
- Manajemen Data Kesehatan: Mampu mengelola data kesehatan dengan baik.
- Keterampilan Klinis: Mampu memahami dan menerapkan klasifikasi penyakit dan prosedur klinis.
- Aplikasi Statistik Kesehatan: Mampu mengolah dan menganalisis data kesehatan untuk keperluan pelayanan dan penelitian.

g. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah proses pertukaran informasi yang berlangsung dengan cara yang jelas, tepat, dan dapat dipahami oleh penerima pesan. Menurut Devito (2011), komunikasi efektif terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh komunikan, sehingga tujuan komunikasi tercapai.

h. Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif
Palifiana dkk (2020) menyebutkan bahwa terdapat beberapa prinsip dalam komunikasi efektif yang harus diperhatikan, yaitu:

- Respect (Menghargai): Sikap menghargai dan menghormati orang lain dalam komunikasi.
- Empathy (Empati): Kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain dan memahami perasaannya.
- Audible (Dapat Didengar): Pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah didengar atau dipahami.
- Clarity (Kejelasan): Pesan harus disampaikan dengan jelas untuk menghindari kesalahpahaman.
- Humble (Rendah Hati): Sikap rendah hati dan tidak sombong dalam berkomunikasi.

i. Fungsi Komunikasi Efektif

Menurut Haro dkk (2022), komunikasi efektif memiliki beberapa fungsi penting dalam pelayanan kesehatan, yaitu:

- Menyampaikan Informasi: Memberikan informasi yang diperlukan oleh pasien.
- Mendidik: Memberikan edukasi kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya.
- Menghibur: Menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien.
- Mempengaruhi: Mempengaruhi perilaku pasien agar mengikuti anjuran medis.

j. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan

pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oktaviani (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pendaftaran pasien yang dilakukan dengan komunikasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di Puskesmas. Penelitian ini akan melanjutkan kajian tersebut dengan fokus pada perekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Karangploso.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan fenomena komunikasi efektif perekam medis di UPT Puskesmas Karangploso.

b. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Karangploso, Jalan Panglima Sudirman No. 65 Karangploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur, pada tanggal 01 Maret – 30 Maret 2024.

c. Fokus Penelitian

Penelitian ini fokus pada komunikasi efektif dari sisi petugas pendaftaran dan pasien, khususnya pada prinsip respect, empathy, audible, clarity, dan humble.

d. Sumber Data

- Data Primer

Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas pendaftaran dan pasien di UPT Puskesmas Karangploso.

• Data Sekunder

Data diperoleh dari literatur, jurnal, dan dokumen terkait.

e. Metode dan Cara Pengumpulan Data

• Observasi

Pengamatan langsung di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

• Wawancara

Pada penelitian ini akan dilaksanakan wawancara secara Mendalam dengan petugas pendaftaran dan pasien.

• Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa Arsip, buku, dan gambar yang mendukung penelitian

f. Keabsahan Data

- Uji Kredibilitas: Melakukan pemeriksaan untuk mencapai tingkat kepercayaan yang tinggi.
- Uji Transferabilitas: Memberikan uraian yang rinci dan jelas.
- Uji Dependabilitas: Melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.
- Uji Konfirmabilitas: Menguji hasil penelitian terkait dengan proses yang dilakukan.

g. Analisis Data

- Pengumpulan Data: Dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- Reduksi Data: Merangkum dan memilih data yang penting.
- Penyajian Data: Dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau flowchart.
- Penarikan Kesimpulan: Menggunakan data yang valid dan konsisten

HASIL PENELITIAN

a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

UPT Puskesmas Karangploso terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 65, Karangploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Puskesmas ini memiliki berbagai fasilitas kesehatan dan bertujuan memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat setempat. Dengan struktur organisasi yang lengkap, Puskesmas Karangploso berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai upaya, termasuk peningkatan komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan

b. Penyajian Data

Komunikasi Efektif dari Sisi Petugas Pendaftaran

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Karangploso memiliki pemahaman dasar mengenai pentingnya komunikasi efektif. Namun,

penerapan prinsip-prinsip komunikasi seperti respect, empathy, audible, clarity, dan humble belum optimal. Beberapa temuan utama meliputi:

- Respect: Sebagian besar petugas menunjukkan sikap hormat terhadap pasien, tetapi ada beberapa kasus di mana pasien merasa tidak dihargai, terutama ketika antrian panjang dan petugas terlihat terburu-buru.
- Empathy: Empati sering kali kurang diterapkan, terutama dalam memahami situasi dan perasaan pasien yang mungkin sedang cemas atau khawatir tentang kondisinya.
- Audible: Beberapa petugas berbicara terlalu cepat atau dengan volume yang tidak cukup keras, sehingga informasi yang disampaikan tidak selalu jelas bagi pasien.
- Clarity: Informasi yang diberikan oleh petugas terkadang tidak cukup jelas, menyebabkan pasien harus menanyakan ulang atau meminta penjelasan lebih lanjut.
- Humble: Sikap rendah hati dan ramah belum sepenuhnya diterapkan oleh semua petugas, terutama ketika menghadapi pasien yang sulit atau yang memiliki banyak pertanyaan.

Komunikasi Efektif dari Sisi Pasien

Dari perspektif pasien, beberapa kendala komunikasi yang sering dihadapi meliputi:

- **Kesulitan Mendapatkan Informasi:** Banyak pasien merasa bahwa informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran tidak cukup jelas atau lengkap. Beberapa pasien harus bertanya ulang untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- **Kurangnya Empati:** Pasien merasa bahwa beberapa petugas kurang menunjukkan empati terhadap kekhawatiran dan kebutuhan mereka, yang menyebabkan ketidaknyamanan selama proses pendaftaran.
- **Kejelasan Instruksi:** Beberapa pasien mengeluhkan bahwa instruksi yang diberikan oleh petugas tidak selalu mudah dipahami, terutama bagi pasien yang lanjut usia atau yang memiliki keterbatasan pendengaran

PEMBAHASAN

a. Analisis Komunikasi Efektif dari Sisi Petugas Pendaftaran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, terlihat bahwa petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Karangploso perlu meningkatkan beberapa aspek dalam komunikasi mereka. Meskipun ada upaya untuk menunjukkan sikap hormat dan memberikan informasi dengan jelas, masih ada kekurangan dalam penerapan prinsip empati dan kejelasan informasi. Hal ini sejalan dengan temuan Devito (2011) yang

menyatakan bahwa komunikasi efektif membutuhkan pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip dasar komunikasi.

b. Analisis Komunikasi Efektif dari Sisi Pasien

Dari perspektif pasien, komunikasi yang kurang efektif dapat berdampak negatif pada pengalaman mereka di Puskesmas. Ketidakjelasan informasi dan kurangnya empati dari petugas pendaftaran dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan. Menurut Haro dkk (2022), komunikasi efektif tidak hanya penting untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan pasien.

c. Implikasi dan Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Karangploso, beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan adalah:

- **Pelatihan Komunikasi Efektif:** Memberikan pelatihan khusus kepada petugas pendaftaran mengenai prinsip-prinsip komunikasi efektif, termasuk cara menunjukkan empati, memberikan informasi yang jelas, dan bersikap rendah hati.
- **Peningkatan Kesadaran Diri:** Meningkatkan kesadaran petugas akan pentingnya komunikasi

yang efektif dan dampaknya terhadap kepuasan pasien.

- **Evaluasi Berkala:** Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja komunikasi petugas pendaftaran untuk memastikan bahwa mereka menerapkan prinsip-prinsip komunikasi efektif dengan konsisten.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Komunikasi Efektif dari Sisi Petugas Pendaftaran:

- Petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Karangploso menunjukkan pemahaman dasar mengenai pentingnya komunikasi efektif, namun penerapannya masih belum optimal. Terutama pada prinsip empati dan rendah hati yang kurang diterapkan dengan baik. Sebagian besar petugas menunjukkan sikap hormat, tetapi ada beberapa kasus di mana pasien merasa tidak dihargai, terutama saat antrian panjang dan petugas terlihat terburu-buru.
- Beberapa petugas berbicara terlalu cepat atau dengan volume yang tidak cukup keras, sehingga informasi yang disampaikan tidak selalu jelas bagi pasien. Informasi yang diberikan oleh petugas terkadang tidak cukup jelas, menyebabkan pasien harus

menanyakan ulang atau meminta penjelasan lebih lanjut.

Komunikasi Efektif dari Sisi Pasien:

- Dari perspektif pasien, banyak yang merasa bahwa informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran tidak cukup jelas atau lengkap. Beberapa pasien harus bertanya ulang untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- Pasien merasa bahwa beberapa petugas kurang menunjukkan empati terhadap kekhawatiran dan kebutuhan mereka, yang menyebabkan ketidaknyamanan selama proses pendaftaran. Beberapa pasien mengeluhkan bahwa instruksi yang diberikan oleh petugas tidak selalu mudah dipahami, terutama bagi pasien yang lanjut usia atau yang memiliki keterbatasan pendengaran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Karangploso:

1. **Pelatihan Komunikasi Efektif:**

Memberikan pelatihan khusus kepada petugas pendaftaran

mengenai prinsip-prinsip komunikasi efektif, termasuk cara menunjukkan empati, memberikan informasi yang jelas, dan bersikap rendah hati. Pelatihan ini dapat mencakup simulasi interaksi dengan pasien untuk meningkatkan keterampilan komunikasi praktis.

2. Peningkatan Kesadaran Diri:

Meningkatkan kesadaran petugas akan pentingnya komunikasi yang efektif dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Petugas perlu memahami bahwa setiap interaksi dengan pasien adalah kesempatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun kepercayaan pasien.

3. Evaluasi dan Feedback Berkala:

Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja komunikasi petugas pendaftaran untuk memastikan bahwa mereka menerapkan prinsip-prinsip komunikasi efektif dengan konsisten. Umpan balik dari pasien dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu

diperbaiki dan memberikan pengakuan kepada petugas yang telah menunjukkan kinerja yang baik.

4. Penyediaan Informasi yang Jelas dan Mudah Dipahami:

Menyediakan bahan informasi tertulis yang jelas dan mudah dipahami bagi pasien, seperti brosur atau panduan, mengenai proses pendaftaran dan layanan yang tersedia di Puskesmas. Ini dapat membantu mengurangi kebingungan dan memastikan bahwa pasien menerima informasi yang mereka butuhkan.

5. Penggunaan Teknologi Informasi:

Mengadopsi teknologi informasi untuk mempercepat proses pendaftaran dan meningkatkan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Sistem pendaftaran elektronik dapat membantu memastikan bahwa informasi pasien dicatat dengan akurat dan mengurangi kesalahan komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Gibony, C. (1991). *Medical Records Management*. New York: McGraw-Hill.
- Haro, R., Pertiwi, L., & Rahman, A. (2022). *Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (1988). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oktaviani, D. (2018). Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45-55.
- Palifiana, A., Ulfah, S., & Wahyuni, S. (2020). *Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif dalam Layanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Pertiwi, L., Sani, A., & Rahman, A. (2022). *Strategi Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purba, M., & Cholifah, N. (2019). *Komunikasi Efektif dalam Organisasi*. Jakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Wiratna Sujarweni. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.