

## KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

Soraya<sup>1</sup>, Ervita Nindy Oktoriani<sup>2</sup>, Taufiq Soeltanto<sup>3</sup>, Donata Leliyanti Anul<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Perekam Medis & Informasi Kesehatan

<sup>3</sup>Administrasi Publik

<sup>1,2,3,4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email: ipesoraya@gmail.com ,ervitanindy8@gmail.com

### Abstrak

Komunikasi efektif merupakan komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang melibatkan interaksi intensif antara petugas dan pasien. Petugas rekam medis berperan sebagai garda depan pelayanan administrasi sekaligus penghubung awal antara pasien dan sistem pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan komunikasi efektif oleh petugas rekam medis dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan menerapkan triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi petugas rekam medis pada umumnya telah berjalan dengan cukup efektif dan memenuhi prinsip komunikasi efektif yang meliputi respect, empathy, audible, clarity, dan humble. Namun demikian, masih ditemukan hambatan komunikasi berupa penggunaan istilah administratif yang kurang dipahami pasien, keterbatasan waktu pelayanan pada jam sibuk, serta tingginya beban kerja yang memengaruhi optimalisasi empati, terutama terhadap pasien lanjut usia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi petugas rekam medis tergolong efektif, tetapi masih memerlukan penguatan kompetensi komunikasi interpersonal dan dukungan sistem pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan yang berorientasi pada pasien.

**Kata Kunci:** komunikasi efektif, petugas rekam medis, pelayanan rawat jalan.

### Abstract

*Effective communication is a critical component in improving the quality of healthcare services, particularly in outpatient care where interactions between staff and patients occur intensively. Medical records officers serve as frontline administrative personnel and act as the initial link between patients and the hospital service system. This study aims to analyze the implementation of effective communication by medical records officers in outpatient services at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, and document review. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, with source and technique triangulation applied to ensure data validity. The results indicate that communication practices among medical records officers are generally effective and meet the principles of effective communication, including respect, empathy, audibility, clarity, and humility. However, several communication barriers were identified, such as the use of administrative terminology that is difficult for patients to understand, limited service time during peak hours, and high workload affecting the consistency of empathetic communication, particularly toward elderly patients. In conclusion, communication by medical records officers is considered effective, yet strengthening interpersonal communication skills and improving service system support are necessary to enhance patient-centered outpatient care.*

**Keywords:** effective communication, medical records officers, outpatient services.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tujuan utama setiap institusi pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan fasilitas dan kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh aspek non-klinis, salah satunya adalah komunikasi. Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization/WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care) menempatkan komunikasi efektif sebagai fondasi utama dalam membangun kepercayaan, keselamatan pasien, dan kepuasan pelayanan.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, komunikasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi antarunit, serta media interaksi antara petugas dan pasien. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidaktepatan informasi, keterlambatan pelayanan, hingga berpotensi menurunkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki oleh seluruh tenaga kesehatan, termasuk petugas rekam medis.

Petugas rekam medis memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan rumah sakit, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Petugas rekam

medis merupakan kontak awal pasien dengan sistem pelayanan rumah sakit melalui proses pendaftaran, pengelolaan data identitas pasien, serta penyampaian informasi administrasi dan alur pelayanan. Menurut Permenkes Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis, petugas rekam medis bertanggung jawab dalam menjamin ketersediaan, keakuratan, dan kerahasiaan data rekam medis pasien. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi yang efektif dan profesional.

Secara teoritis, komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui konsep REACH yang meliputi respect, empathy, audible, clarity, dan humble. Konsep ini menekankan bahwa komunikasi harus dilakukan dengan sikap saling menghargai, empati terhadap kondisi pasien, penyampaian pesan yang dapat didengar dengan jelas, kejelasan informasi, serta kerendahan hati dalam berinteraksi. Penerapan komunikasi berdasarkan prinsip tersebut diyakini mampu meningkatkan pemahaman pasien, mengurangi kesalahan informasi, dan meningkatkan kepuasan pelayanan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Murniaty (2010) menyebutkan bahwa komunikasi

efektif merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aswar (2014) juga mengungkapkan bahwa komunikasi administratif yang tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, terutama pada layanan rawat jalan yang memiliki volume kunjungan tinggi. Selain itu, studi-studi terkini menunjukkan bahwa lemahnya empati dan penggunaan istilah teknis yang tidak dipahami pasien menjadi hambatan utama dalam komunikasi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, masih ditemukan pasien yang belum sepenuhnya memahami informasi yang disampaikan oleh petugas rekam medis, khususnya terkait alur pelayanan rawat jalan dan persyaratan administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara informasi yang disampaikan dan informasi yang dipahami oleh pasien. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk menganalisis bagaimana penerapan komunikasi efektif oleh petugas rekam medis dalam pelayanan rawat jalan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian komunikasi pelayanan kesehatan serta kontribusi praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi komunikasi petugas rekam medis guna

mendukung pelayanan rawat jalan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan komunikasi efektif oleh petugas rekam medis dalam pelayanan rawat jalan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses komunikasi, makna, serta pengalaman subjek penelitian dalam konteks pelayanan kesehatan, bukan pada pengukuran kuantitatif.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, khususnya pada unit pendaftaran dan pelayanan rawat jalan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada intensitas interaksi yang tinggi antara petugas rekam medis dan pasien, sehingga komunikasi menjadi faktor penting dalam menunjang mutu pelayanan. Subjek penelitian adalah petugas rekam medis yang bertugas pada pelayanan rawat jalan, sedangkan pasien rawat jalan dijadikan sebagai informan pendukung untuk memperoleh sudut pandang penerima layanan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria petugas yang terlibat langsung dalam pelayanan pendaftaran, memiliki masa kerja minimal satu tahun, serta

bersedia menjadi informan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam secara semi-terstruktur, observasi langsung terhadap proses komunikasi antara petugas rekam medis dan pasien, serta dokumentasi berupa penelaahan standar operasional prosedur (SOP) dan dokumen pendukung pelayanan rawat jalan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara interaktif dan berkelanjutan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari petugas rekam medis dan pasien serta mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang dihasilkan memiliki tingkat kredibilitas dan keandalan yang tinggi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas rekam medis dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Petugas mampu menyambut pasien dengan sikap ramah, memberikan arahan mengenai alur pelayanan rawat jalan, serta

menyampaikan informasi terkait persyaratan administrasi yang diperlukan. Sikap sopan dan perlakuan yang adil kepada seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang sosial maupun jenis jaminan kesehatan mencerminkan adanya unsur penghargaan (respect) dalam komunikasi pelayanan. Kondisi ini memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan pasien dan membantu memperlancar proses administrasi rawat jalan.

Sebagian besar pasien menyatakan bahwa informasi yang diberikan dapat dipahami. Namun demikian, pada kondisi tertentu, khususnya pada jam pelayanan yang padat, masih diperlukan pengulangan penjelasan. Tingginya jumlah pasien menyebabkan interaksi komunikasi berlangsung lebih singkat dan cenderung berfokus pada penyelesaian administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh situasi pelayanan dan sistem kerja yang berjalan. Dalam konteks komunikasi efektif, keterbatasan waktu dapat mengurangi kesempatan petugas untuk memastikan pemahaman pasien secara menyeluruh.

Dari sisi penyampaian informasi, petugas umumnya berbicara dengan suara yang cukup jelas dan dapat didengar oleh pasien, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima

dengan baik (audible). Akan tetapi, masih ditemukan penggunaan istilah administratif yang kurang dipahami oleh sebagian pasien, terutama pasien lanjut usia dan pasien dengan tingkat pendidikan rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kejelasan pesan (clarity) tidak hanya berkaitan dengan cara penyampaian, tetapi juga dengan pemilihan bahasa yang sesuai dengan karakteristik penerima layanan. Penyederhanaan istilah dan pemberian penjelasan tambahan menjadi penting untuk mencegah terjadinya kesalahan pemahaman dalam proses pelayanan.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa petugas telah berupaya menunjukkan empati (empathy) dengan membantu pasien yang mengalami kesulitan dan memberikan penjelasan ulang apabila diperlukan. Sikap rendah hati dan kesediaan membantu pasien mencerminkan adanya orientasi pelayanan yang berpusat pada pasien. Namun demikian, keterbatasan waktu pelayanan dan tingginya beban kerja menjadi faktor penghambat dalam penerapan empati secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tidak hanya bergantung pada sikap dan kompetensi petugas, tetapi juga pada dukungan manajerial dan pengaturan beban kerja yang memadai.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi

petugas rekam medis dalam pelayanan rawat jalan telah memenuhi prinsip dasar komunikasi efektif, terutama dalam aspek penghargaan, kejelasan penyampaian, dan empati. Meskipun demikian, masih diperlukan penguatan pada penggunaan bahasa yang mudah dipahami serta penciptaan kondisi pelayanan yang memungkinkan interaksi komunikasi berlangsung lebih optimal. Peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal yang disertai dengan perbaikan sistem pelayanan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien sesuai dengan temuan empiris penelitian ini.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas rekam medis dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang pada umumnya telah berjalan dengan cukup efektif. Hal ini tercermin dari sikap ramah, sopan, dan perlakuan yang adil kepada seluruh pasien, serta kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait alur pelayanan dan persyaratan administrasi rawat jalan.

Penerapan komunikasi efektif oleh petugas rekam medis telah memenuhi prinsip dasar komunikasi efektif yang meliputi aspek respect, empathy, audible, clarity, dan humble. Meskipun

demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan komunikasi, seperti penggunaan istilah administratif yang kurang dipahami pasien, keterbatasan waktu pelayanan pada jam sibuk, serta tingginya beban kerja yang memengaruhi optimalisasi empati, terutama terhadap pasien lanjut usia dan pasien tanpa pendamping.

Dengan demikian, komunikasi petugas rekam medis dapat dikategorikan efektif, namun masih memerlukan penguatan kompetensi komunikasi interpersonal serta dukungan sistem pelayanan agar mutu pelayanan rawat jalan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan lebih berorientasi pada kebutuhan pasien.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi Manajemen Rumah Sakit, disarankan untuk meningkatkan dukungan sistem pelayanan melalui pengaturan beban kerja, penyesuaian alur pelayanan rawat jalan, serta penyediaan waktu yang memadai bagi petugas rekam medis dalam berinteraksi dengan pasien.

Bagi Petugas Rekam Medis, disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal, khususnya dalam penggunaan bahasa yang

sederhana dan mudah dipahami oleh pasien, serta penguatan empati terhadap pasien lanjut usia dan pasien dengan keterbatasan pemahaman.

Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) guna mengukur pengaruh komunikasi petugas rekam medis terhadap kepuasan pasien secara lebih komprehensif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aswar, A. (2014). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kemenkes RI.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Murniaty. (2010). Pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 115-123.
- World Health Organization. (2016). *Framework on Integrated, People-Centred Health Services*. Geneva: World Health Organization.