

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu

Anggia Budiarti^{1*}, Deno Harmanto², Alvin Ramadhana³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sapta Bakti, Jl. Mahakam Raya Bengkulu, Indonesia
Email : anggiadjonalisman@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 di awal 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 20 responden diketahui 12 (60%) menyatakan komunikasi petugas cukup baik dan komunikasi petugas cukup baik dalam penyampaian komunikasi yang di gunakan komunikasi 2 arah yaitu petugas dan pasien dan mendapatkan sedikit kendala dalam komunikasi yaitu kebisingan.

Kata kunci : Kepuasan, Komunikasi, Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Overview of Patient Satisfaction Levels with Outpatient Registration Officer Communication at Dr. Hospital. M. Yunus Bengkulu

Abstract

One of the factors that influence patient satisfaction is communication, in this case also includes behavior, speech, indifference, smile, greeting and greeting at the beginning of the service and the speaker's response to the interlocutor and the ease of getting information and communication ranks high in the perception of home patient satisfaction. Sicknes is not forbidden even though the patient's family feels that the outcome is not in line with their expectations, the patient/family feels quite satisfied because they are served with an attitude that respects feelings. Seeing the description of the level of patient satisfaction with Bengkulu outpatient registration communication. This research is a descriptive study with a cross sectional approach, namely by collecting data at one time with the aim of seeking patient satisfaction in the communication of outpatient registration officers at RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Of the 20 respondents, 12 (60%) were known to be quite satisfied with patient satisfaction and 20 respondents were known to 12 (60%) stated that the officer's communication was quite good and the officer's communication was quite good in the delivery of communication that used 2-way communication, namely officers and patients and got a little obstacle in communication that is noise.

Keyword : Satisfaction, Communication, Outpatient Registration Patient

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2003 Tentang Pelayanan JKN, mengatakan bahwa 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 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 menyatakan bahwa 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. 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).

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.

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 Bidangny, dan memiliki 16 pelayanan poliklinik dengan waktu kerja 6 hari yaitu Senin s.d Sabtu (Permenkes No.1413/MENKES/SK/XII/2006).

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/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 20 pasien 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 komunikan sehingga membuat suatu komunikasi menjadi tidak efektif dan menyebabkan salah persepsi antara komunikator dan komunikan (Effendi, 2003).

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).

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian adalah bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu Tahun 2020, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kejelasan atau komunikasi dalam petugas dalam pemberian informasi di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. M .Yunus Bengkulu.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas dan pasien yang datang berobat rawat jalan di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu khusus poli jantung periode Januari 2020 sebanyak 30 pasien dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu pasien atau keluarga pasien yang datang untuk berobat rawat jalan di poliklinik jantung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diolah secara univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu Tahun 2020

Indikator	Jumlah (n)	Prentase (%)
Puas	12	40
Cukup Puas	18	60
Kurang Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer Terolah, 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar (60%) pasien cukup puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu. Hal ini disebabkan beberapa faktor 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.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jaditingkat kepuasan 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).

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 dipanggil 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, kebersihan 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.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu

Indikator	Jumlah (n)	Prentase (%)
Puas	12	40
Cukup Puas	18	60
Kurang Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer Terolah, 2020

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar (60%) pasien cukup puas terhadap komunikasi petugas di pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu. Hal ini dikarenakan penyampaian informasi yang diberikan petugas singkat dan jelas untuk dipahami pasien dan/atau keluarga pasien 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.

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).

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 maupun tidak langsung. Adapun 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 Istiqomahdan 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

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu sebagian besar pasien (60%) cukup puas, hal ini dikarenakan komunikasi dilakukan dua arah antara pasien dan/atau keluarga pasien serta penyampaian informasi oleh petugas singkat dan jelas pada pasien dan/atau keluarga pasien, namun terkadang terjadi kendala pada saat komunikasi tersebut terjadi yaitu kebisingan.

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. 2006. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : DepKes.
- 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