

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merujuk pada fasilitas kesehatan yang menawarkan berbagai layanan kesehatan kepada individu, seperti rawat inap, rawat jalan, serta perawatan darurat. Tugas utama rumah sakit ialah memberikan perawatan kesehatan lengkap kepada setiap pasien. Selain itu, rumah sakit juga memiliki beberapa peran penting, seperti menyediakan perawatan dan pemulihan kesehatan yang sesuai, menjaga dan meningkatkan kesehatan pasien dengan menyediakan layanan medis tingkat lanjutan, serta melakukan pendidikan dan pelatihan untuk tenaga medis guna meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga harus melakukan riset dan pengembangan teknologi kesehatan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika dalam ilmu kedokteran (Sumarno *et al.*, 2009).

Di rumah sakit, dokter mencatat informasi pasien dalam satu berkas yang disebut rekam medis atau *medical record*. Hal ini bukan bagian dari pengobatan, tapi merupakan bukti layanan, aspek keuangan, hukum, serta ilmu pengetahuan. Rekam medis cukup penting untuk pengelolaan bukti yang terkait dengan layanan kesehatan secara aman, rahasia, serta efisien. Proses rekam medis diawali ketika pasien masuk rumah sakit, berlanjut dengan pencatatan informasi medis selama perawatan, dan berakhir dengan pengaturan penyimpanan serta akses berkas rekam medis (Sabela Hasibuan, 2020).

Unit rekam medik di rumah sakit memegang peranan penting dalam mengelola data pasien menjadi informasi kesehatan yang memiliki kegunaan dalam penarikan keputusan manajemen. Salah satu layanan yang disediakan oleh unit rekam medik adalah pelayanan pendaftaran pasien. Petugas pendaftaran pasien memegang tugas untuk memberi informasi lengkap kepada pasien, mencatat identitas pasien, membuat Kartu Indeks Berobat (KIB) untuk pasien, serta mencatat pendaftaran pasien. Dalam melakukan tugasnya,

petugas pendaftaran harus memiliki kemampuan berkomunikasi aktif (Tirta *et al.*, 2022).

Pendaftaran pasien adalah langkah pertama yang sangat vital dalam menyediakan layanan kesehatan yang bermutu. Sehingga, kemampuan berkomunikasi secara langsung menjadi hal yang sangat penting bagi petugas pendaftaran supaya pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Petugas pendaftaran yang bisa menjalankan komunikasi dengan optimal berpotensi lebih mudah membangun kepercayaan dengan pasien, sehingga pasien akan lebih terbuka dalam menginformasikan terkait kondisinya. Keterampilan komunikasi yang efektif dalam hal ini adalah kemampuan berkomunikasi secara langsung, yang harus dimiliki oleh petugas pendaftaran sebagai bagian dari tim kesehatan yang pertama kali bertemu dengan pasien, sehingga pasien merasa lebih nyaman serta mampu menerima informasi dengan lebih baik (Tirta *et al.*, 2022).

Komunikasi adalah usaha untuk menyampaikan gagasan, perasaan, atau ide kepada orang lain sehingga dapat dipahami. Ini melibatkan kemampuan untuk mengirimkan pesan dari pengirim kepada penerima melalui berbagai saluran atau media dengan harapan mendapatkan tanggapan atau umpan balik (Sari, 2020).

Pada dasarnya, komunikasi dilakukan melalui kata-kata agar pesan dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Komunikasi berhasil terjadi ketika penyampaian pesan sesuai dengan pemahaman penerima. Satu dari jenis komunikasi ialah komunikasi interpersonal, yang merupakan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih yang berkomunikasi satu sama lain serta memberikan respons. Komunikasi interpersonal melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan, baik secara verbal (kata-kata) maupun nonverbal (misalnya gerakan tubuh atau simbol) (Latifah *et al.*, 2020).

Komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran informasi, pemikiran, dan sikap antara dua orang atau lebih, di mana pesan dikomunikasikan dan diterima untuk saling memahami masalah yang dibahas, dengan tujuan mengubah perilaku yang efektif. Kemampuan berkomunikasi interpersonal

sangat penting dalam menyokong proses pelayanan, seperti hubungan antara petugas pendaftaran dan pasien yang bisa memunculkan konflik, sehingga komunikasi menjadi tidak efektif. Untuk memastikan pelayanan kesehatan berjalan dengan baik, diperlukan komunikasi yang efektif dan efisien (Syamsudin *et al.*, 2019).

Komunikasi interpersonal yang kurang baik bisa menimbulkan masalah, seperti dalam mengenali pasien. Identifikasi pasien penting untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian layanan yang diberikan. Namun, jika komunikasi terganggu, informasi mungkin tidak tersampaikan dengan baik kepada pasien, yang bisa mengakibatkan kesalahan dalam proses perawatan dan mengancam keselamatan pasien. Dampaknya bisa berupa insiden dan menurunkan kepuasan pasien (Tirta *et al.*, 2022).

Kepuasan pasien adalah penilaian positif dan emosional terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit serta sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pasien. Kepuasan optimal dalam pelayanan kesehatan dicapai bila tingkat pelayanan dan pengobatan yang diberikan kepada pasien melebihi harapan awal. Keterampilan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepuasan pasien sepanjang proses layanan kesehatan (Tirta *et al.*, 2022).

Berlandaskan studi awal yang dijalankan di RSUD Pandega Pangandaran pada tanggal 8 Januari 2024 mengenai komunikasi interpersonal, petugas pendaftaran sering mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pasien karena berbagai faktor seperti perbedaan bahasa, budaya, dan usia. Hasil wawancara dengan 5 pasien menunjukkan bahwa masih ada yang tidak puas dengan layanan dari petugas pendaftaran di unit rawat jalan. Oleh karena itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk menjalankan penelitian terkait kepuasan pasien berdasarkan bagaimana petugas pendaftaran menerapkan komunikasi interpersonal di unit rawat jalan RSUD Pandega Pangandaran.

## **B. Rumusan Masalah**

Bersumber dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini ialah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan penerapan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di unit rawat jalan RSUD Pandega Pangandaran?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini ialah melihat tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsives*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran di unit rawat jalan RSUD Pandega Pangandaran.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan penelitian ini ialah:

- a. Untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dibagian rawat jalan dengan pasien,
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien dipendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*),
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien dipendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)
- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien dipendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*),
- e. Untuk mengetahui kepuasan pasien dipendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*),
- f. Untuk mengetahui kepuasan pasien dipendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*) terhadap pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Praktis**

Harapannya, penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi rumah sakit dan menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan di masa mendatang mengenai komunikasi interpersonal seorang perekam medis terutama dalam bagian pendaftaran.

## 2. Teoritis

Harapannya, hasil dari penelitian ini bisa memberikan rekomendasi dan saran yang berguna untuk diterapkan di praktik serta memberikan masukan yang berarti bagi pengembangan layanan di rumah sakit berdasarkan teori-teori yang sesuai, terutama mengenai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam mata kuliah komunikasi efektif.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Tirta, S. D., Wulandari, I., & Ulum, M. (2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada	<p>Persamaan dengan penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.</li> <li>Populasi dan sampel yang digunakan adalah pasien di unit rawat jalan.</li> <li>Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>accidental sampling</i>.</li> <li>Menggunakan analisis data univariat.</li> </ol>	<p>Perbedaan dengan penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian sebelumnya sebanyak 39 pasien sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sebanyak 100 pasien.</li> <li>Instrumen pengumpulan data penelitian sebelumnya yaitu dengan wawancara dan kuesioner sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu kuesioner.</li> </ol>

---

			3. Waktu dan lokasi studi sebelumnya dilakukan pada bulan April 2022 di RS Khusus Bedah Hasta Husada, sementara waktu dan tempat studi yang akan dilakukan adalah pada bulan Februari 2024 di RSUD Pandega Pangandaran.
Syamsudin, Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019)	Gambaran Komunikasi Interpersonal. Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule	Persamaan dengan penelitian ini yaitu 1. Instrumen pengumpulan data yang sama yaitu melalui kuesioner. 2. Membahas tentang kepuasan pasien berdasarkan komunikasi interpersonal. 3. Menggunakan jenis penelitian deskriptif. 4. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa puasnya pasien dengan layanan di unit pendaftaran rawat jalan.	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu 1. Sampel pada penelitian sebelumnya yaitu semua pasien yang menggunakan jasa pelayanan sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu pasien rawat jalan saja. 2. Studi sebelumnya dilaksanakan pada bulan Desember 2018 di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram, sedangkan studi yang akan dilakukan pada bulan Februari 2024 di RSUD Pandega Pangandaran.

---

Angelia Putriana, Andi Mei Putra Mendrofa (2023)	Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota Matsum	Persamaan dengan penelitian ini yaitu: membahas tentang kepuasan pasien berdasarkan komunikasi interpersonal	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Penelitian terdahulu mengaplikasikan teknik observasi dan wawancara sebagai metode, sementara penelitian yang akan datang akan memanfaatkan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. 2. Studi sebelumnya dilaksanakan antara bulan Mei hingga September di puskesmas Kota Matsum, sementara studi yang akan dilakukan pada bulan Februari 2024 di RSUD Pandega Pangandaran.
Irfan Azizi Amrullah (2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Instalasi Farmasi Rsud Ir Soekarno Kabupaten	Persamaannya yaitu: 1. Sama- sama membahas tentang kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien.	Perbedaan penelitian ini yaitu: 1. Jenis penelitian sebelumnya yaitu penelitian analitik observasional dengan rancangan studi <i>Cross- seccional</i> sedangkan

---

Sukoharjo 2022	Tahun	2. Penggunaan rumus slovin dalam menghitung jumlah sampel yang akan digunakan.	<p>penelitian yang akan dilakukan yaitu kuantitatif dengan desain deskriptif.</p> <p>2. Jumlah responden pada penelitian sebelumnya yaitu 130 responden sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu 100 responden</p> <p>3. Pada penelitian sebelumnya, populasi terdiri dari semua pasien atau anggota keluarga pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo, sementara pada penelitian yang akan datang, populasi akan terdiri dari pasien rawat jalan di RSUD Pandega Pangandaran.</p> <p>4. Pada penelitian sebelumnya, sampel dipilih menggunakan metode <i>purposive sampling</i>, sedangkan pada penelitian yang</p>
-------------------	-------	--	--

---



---

akan datang, sampel akan dipilih secara *accidental sampling*.

5. Penelitian sebelumnya dilakukan pada bulan Juni hingga Juli 2022 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno, Sukoharjo, Jawa Tengah, sementara penelitian yang akan datang direncanakan dilakukan pada bulan Februari 2024 di RSUD Pandega Pangandaran.
-