Efektifitas Pelatihan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien pada Petugas Informasi dan Pendaftaran Rumah Sakit

Ika Kusuma Wardani^{1*}, Mulyatim Koeswo², Tri Wahyu Sarwiyata³

¹Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

²Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

³Direktur Rumah Sakit Islam Malang

*Email: ikakusumawardani4@gmail.com

Kata Kunci

Komunikasi Efektif;
Informasi dan
Pendaftaran;
Pasien Rawat Jalan;
Rekam Medis;

Abstrak

Kecenderungan adanya penurunan pasien rawat jalan di rumah sakit adalah terbatasnya informasi. Salah satu penyebabnya adalah faktor komunikasi petugas informasi dan pendaftaran yang kurang dipahami oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi efektif petugas terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian komparatif dengan membandingkan antara petugas sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komunikasi efektif. Pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode survey secara cross-sectional dengan koresponden sampel berjumlah 61 pasien kemudian data dianalisis menggunakan statistik wilcoxon. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien sebesar 9.9%.

Effectiveness of Communication Training on Patient Satisfaction To Hospital Information and Registration Officers

Keywords

Effective Communication;
Information and
Registration;
Outpatient Installation;
Medical Records;

Abstract

The tendency of decrease in outpatients in hospitals is limited information. One reason is the communication factor of information and registration officers are poorly understood by patients. The aim is this study aims to determine the difference before and after the effective communication training officer to client satisfaction. This study, used type of comparative research by comparing the officer before and after the effective communication training. The data used in this study was gain by using cross-sectional survey with a sample of 61 patients correspondent then the data were analyzed using the Wilcoxon statistic. The results showed an increase of 9.9% patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Menurut PMK No. 71 tahun 2003 tentang pelayanan JKN, 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. (Slamet Nur, 2015). Pemanfaatan fasilitas tempat tidur

rumah sakit dapat dilihat BOR (*Bed Occupancy Rate*).

Rumah Sakit Islam Malang adalah rumah sakit swasta tipe C yang terletak di Jalan MT. Haryono No.139 Malang dengan 107 tempat tidur. Rata – rata BOR mulai Januari hingga Juli tahun 2017 sebesar 45,9%, sedangkan perubahan jumlah kunjungan rawat jalan pada Bulan Mei ke Juni, cukup besar dibandingkan tahun sebelumnya, namun terjadi penurunan kunjungan yaitu dari 7210 menjadi 4761 kunjungan. Dari hasil *Focus Group Discussion* petugas rumah sakit, didapatkan bahwa turunnya angka kunjungan

rawat jalan tersebut disebabkan banyak hal, diantaranya kurangnya fasilitas instalasi rumah sakit, pemasaran, dan juga kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan rawat jalan, didapatkan beberapa hal terkait pelayanan, diantaranya adalah pelayanan bagian informasi dan pendaftaran. Hasil survey kepuasan dari humas terhadap petugas informasi dan pendaftaran adalah 79,92%. Hasil ini sudah cukup bagus, namun belum mencapai standar, yaitu $\geq 80\%$.

Tercapainya standar kepuasan kurang 80% tersebut tak lepas dari perilaku petugas dalam melakukan pelayanan rumah sakit. Suatu pelayanan dikatakan baik ditentukan oleh jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien melalui persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian (Karassavidou, 2009) menunjukkan, bahwa dimensi personal (*human factor*) merupakan dimensi yang penting bagi pasien.

Bagian informasi dan pendaftaran adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien. Semua pasien yang akan rawat jalan dan rawat inap akan mendaftar di bagian ini. Pelayanan Informasi dan pendaftaran di Rumah Sakit Islam Malang secara umum dibagi menjadi 2 bagian, yaitu informasi pendaftaran rawat inap dan bagian informasi dan pendaftaran rawat jalan. Namun, berdasarkan alur di Rumah Sakit Islam Malang, pendaftaran selalu masuk melalui informasi pendaftaran rawat jalan terlebih dahulu. Dalam hal ini, peran petugas informasi dan pendaftaran rawat jalan menjadi sangat penting, karena merupakan pintu masuk pasien ke rumah sakit pertama kali. Bagian informasi dan pendaftaran adalah wajah dan ujung tombak yang pertama kali dilihat oleh pasien. Bagian informasi dan pendaftaran ini harus mampu menciptakan iklim positif karena para staf inilah yang menciptakan kesan pertama (*First Impression*) bagi pasien (Baker, 1999).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dan berdasarkan wawancara kepada pasien, didapatkan antara lain pasien mengeluh tentang keramahan petugas kurang, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam mendata pasien. Berdasarkan keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pasien

tersebut, dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran (IDP).

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang terjadi apabila pesan yang disampaikan komunikator (petugas informasi dan pendaftaran) dapat diterima dengan baik oleh komunikan (pasien) sehingga tidak terjadi salah persepsi. Komunikasi efektif adalah darah dan sumber kehidupan bagi organisasi, tak terkecuali rumah sakit (Murphy, 1976). Oleh karena itu, solusi untuk mengurangi keluhan tersebut dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, maka dipandang perlu adanya pelatihan komunikasi terhadap petugas yang bisa menjelaskan dengan baik, sehingga informasi bisa tersampaikan dengan baik (efektif) dan tidak mengalami perbedaan persepsi pada pasien.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian komparatif dengan pendekatan *cross sectional* secara insidental, yaitu dengan perlakuan terhadap petugas IDP (Informasi dan Pendaftaran). Peneliti memberikan intervensi dengan melakukan pelatihan komunikasi efektif terhadap petugas IDP (Informasi dan Pendaftaran). Sebelum pelatihan petugas, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien, selanjutnya setelah dilakukan pelatihan, peneliti melakukan pengukuran ulang terhadap tingkat kepuasan pasien. Jumlah responden pada penelitian ini digunakan 61 responden (pasien) sebelum pelatihan yang diambil menggunakan teknik *insidental sampling*, yang dilakukan pada Bulan September dan dilakukan evaluasi sesudah pelatihan terhadap 61 pasien tentang kepuasan pada Oktober 2017. Instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kuesioner. Analisa data dilakukan dengan membandingkan secara deskriptif tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien antara sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi efektif terhadap petugas IDP (Informasi dan Pendaftaran).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi efektif terhadap petugas IDP (Informasi dan Pendaftaran) dapat dijelaskan dari data

husus yang kami peroleh selama melakukan penelitian. Data khusus yang diambil adalah data keterampilan petugas dalam menyambut pasien seperti pada tabel 1. Hasil menunjukan bahwa terdapat perbedaan atau ada peningkatan rata-rata tentang ketrampilan tindakan petugas terhadap pasien sebesar 21,7%, yaitu dari 61,3% sebelum menjadi 83 % sesudah pelatihan.

Tabel 1. Tindakan petugas IDP
(Informasi dan Pendaftaran)

Tindakan Petugas Informasi dan Pendaftaran	Sebelum		Sesudah		Seli -sih %
	f	%	f	%	
Petugas menyambut pasien dengan ber- diri memberikan senyum salam sapa	20	32,7	50	81,9	49
Petugas menanya- kan kunjungan pa- sien ke RSI	40	65,5	56	91,8	26
Petugas menanya- kan tujuan peme- riksaan pasien	50	81,9	59	96,7	14,7
Petugas menanya- kan fasilitas asuransi	20	32,7	46	75,4	42,6
Petugas melakukan pencatatan data	60	98,3	61	100	1,6
Petugas membuat KIB jika belum punya kartu	61	100	61	100	0
Petugas menanya- kan KTP/SIM jika tidak membawa kartu identitas	61	100	61	100	0
Petugas mengucap- kan terima kasih, semoga lekas sem- buh	10	16,3	44	72,1	55,7
Petugas mempersi- lahkan pasien me- nunggu di ruang tunggu	40	65,5	55	90,1	24,5
Petugas jadwal dokter	12	19,6	14	22,9	3,2
Rata-rata		61,3		83	21,7

Sumber : Data hasil kuesioner yang diolah

Hasil penelitian menunjukan pada 70table 2, bahwa setelah dilakukan pelatihan komunikasi efektif, terdapat perbedaan peningkatan kepuasan rata-rata sebesar 21,7%. Peningkatan terbesar

adalah kesadaran akan kemampuan petugas untuk mengucapkan terima kasih kepada pasien, yaitu dari sebesar 55,7 % sebelum, menjadi 76,47% sesudah pelatihan. Kepuasan pasien terbesar adalah kepuasan pemberian informasi dalam pemberian pelayanan yaitu sebesar 94,12 %.

Tabel 2. Kepuasan pasien pada petugas IDP
sebelum dan sesudah pelatihan

Indikator	Sebelum Pelatihan	Setelah Pelatihan
Ketepatan Pemberian Informasi	86,11 %	94,12%
Ketepatan Pelayanan Pendaftaran	88,89%	94,12%
Kecepatan (waktu tunggu antrian)	55,6%	76,47%
Kepedulian Petugas dalam melayani	75%	88,24%
Keramahan, dan penampilan, cara komunikasi	86,11%	88,24%
Rata-rata	78,34%	88,24%

Sumber : Data hasil kuesioner yang diolah

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa setelah dilakukan pelatihan komunikasi efektif, kepuasan pasien dalam menerima pemberian informasi dan menerima ketepatan pelayanan meningkat menjadi sebesar 94,12%. Hal ini dilatarbelakangi oleh teori yang menyebutkan bahwa dengan melakukan komunikasi efektif yaitu melakukan senyum salam sapa terhadap pasien bisa meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. (Timm, 1983). Apabila komunikasi efektif dilakukan, maka pesan yang disampaikan komunikator (petugas informasi dan pendaftaran) dapat diterima dengan baik oleh komunikan (pasien) sehingga tidak terjadi salah persepsi. Jika kinerja petugas lebih tinggi dari harapan pasien, maka pasien akan mengalami kepuasan (Junaidi, 2002).

Berdasarkan data hasil kepuasan tentang keramahan dan kepedulian petugas melayani pasien juga meningkat sebesar 88,24%. Hal itu sesuai teori yang menjelaskan bahwa faktor kepuasan pasien salah satunya dapat dilihat dari courtesy yaitu keramahan. Seorang petugas rumah sakit dalam melayani pasien harus

mengutamakan keramahan karena sikap petugas dapat berpengaruh kepada kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh sikap petugas dalam menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa) kepada pasien. Petugas harus lebih sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan kecepatan antrian, terjadi peningkatan kepuasan menjadi 76,47%. Hal ini terjadi dikarenakan kepatuhan petugas menanyakan tentang KIB (Kartu identitas berobat). Menurut (DEPKES, 2006) sistem pendaftaran merupakan pelayanan pertama kali yang diterima pasien saat tiba di pelayanan kesehatan. Petugas informasi dan pendaftaran merupakan gerbang utama dari suatu instansi pelayanan kesehatan. Untuk menunjang pelayanan dalam melayani pasien di tempat pendaftaran pasien. KIB (Kartu Identitas Berobat) merupakan kartu identitas milik pasien di suatu instansi pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk mencari dokumen rekam medis milik pasien sudah berobat di instansi tersebut karena pada KIB (Kartu Identitas Berobat) terdapat nomor rekam medis pasien. Dengan kedatangan pasien ke instansi pelayanan kesehatan serta membawa KIB (Kartu Identitas Berobat) akan mempermudah petugas pendaftaran untuk mencari dokumen rekam medis pasien, maka penggunaan KIB (Kartu Identitas Berobat) diharuskan efektif dan efisien guna mempercepat pelayanan pasien di bagian pendaftaran dan menghindari penumpukan pasien yang berlebihan.

4. SIMPULAN

Pelatihan komunikasi efektif dapat meningkatkan keterampilan pelayanan petugas IDP (Informasi dan Pendaftaran) rawat jalan. Meningkatnya keterampilan petugas IDP rawat jalan dalam berkomunikasi yang baik dan efektif dapat menyebabkan keluhan pasien menurun terhadap pelayanan. Dengan adanya keluhan dari pasien terhadap pelayanan di rawat jalan

yang menurun dapat menunjukkan adanya kepuasan pasien yang meningkat. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan di rawat jalan Rumah Sakit Islam Malang.

5. REFERENSI

- Baker H.K., Gary E. Powell., 1999. How Corporate Manager View Dividend Policy, *Quarterly Journal Of Business And Economics*, Vol. 38 No 2.
- Junaidi S., 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*.
- Karassavidou G.N., Papadopoulos C, 2009. Quality In NHS Hospitals: No One Knows Better Than Patients. *Measur. Bus. Excel.*, 13, 1: Pp. 34-46.
- Murphy H.A., Peck, C.E., 1976. *Effective Business Communications*, New York.
- PMK No. 71 Tahun 2003 Tentang Pelayanan JKN.
- Slamet Nur F.M., Af, 2015. Analysis Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy Assurance And Image Of Hospital And Interest Back To Use The Service General Hospital Of Poly Ungaran *Journal Of Management*, 1.
- Timm P., Jones, C.G., 1983. *Business Communication: Getting Results*, Englewood Cliffs: New Jersey.