

# **Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Petugas Informasi dan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

**Ika Kusuma Wardani<sup>1\*</sup>, Tri Wahyu Sarwiyata<sup>2</sup>, Mulyatim Koeswo<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Brawijaya*

<sup>2</sup>*Direktur Rumah Sakit Islam Malang*

<sup>3</sup>*Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Brawijaya*

*\* Corresponding Author: Ika Kusuma Wardani, Hospital Magister Management Brawijaya University, E-mail: ikakusumawardani4@gmail.com, Phone: 089681019215*

## **Abstrak**

Salah satu penyebab penurunan kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malang adalah keterbatasan komunikasi petugas informasi dan pendaftaran. Informasi yang kurang dipahami oleh pasien menimbulkan persepsi berbeda dan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran terhadap kepuasan pasien yang diukur dari tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian quasi experimental. Besar sampel yang digunakan sebanyak 61 orang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Hasil uji statistik menggunakan Wilcoxon Signed Rank Test diperoleh peningkatan kepuasan pasien yang bermakna berdasarkan Z hitung = - 4.777 dengan  $\alpha = 0,05$  dan nilai sig.  $0.012 < p \text{ value } 0.05$ .

**Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Informasi dan Pendaftaran, Pasien Rawat Jalan, Rekam Medis**

## **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 (*Bed Occupancy Rate*) mulai Januari hingga Juli tahun 2017 sebesar 45,9%, sedangkan penurunan jumlah kunjungan rawat jalan pada Bulan Mei ke Juni, cukup besar yaitu dari 7210 menjadi 4761 kunjungan. Dari hasil studi pendahuluan, didapatkan bahwa turunnya angka kunjungan rawat jalan tersebut disebabkan kurangnya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah indikator utama standar suatu rumah sakit dan merupakan ukuran dari mutu pelayanan rumah sakit. Sikap karyawan rumah sakit terhadap pasien akan sangat berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang mempengaruhi provitabilitas rumah sakit (Heriandi, 2008). Pasien yang puas terhadap suatu pelayanan di rumah sakit merupakan suatu aset yang sangat berharga. Pasien yang puas tersebut akan terus melakukan pembelian terhadap jasa yang dipilihnya, akan tetapi sebaliknya jika pasien merasa tidak puas, akan memberitahukan kepada orang lain dua kali lebih hebat tentang pengalaman buruknya (Purwanto, 2008).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang dialami oleh pasien saat menerima pelayanan rumah sakit (Sofian, 2008). Dalam pengalaman sehari – hari, ketidakpuasan pasien paling sering dikemukakan erat kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit (Sabarguna, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung terhadap 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. Menurut (Karassavidou, 2009), dimensi personal (*human factor*) merupakan dimensi yang penting bagi pasien.

Bagian informasi dan pendaftaran adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang

bertugas mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien (Shofari, 2006). 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 bagian 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 keluhan pasien tentang kurangnya keramahan petugas, kurangnya penyampaian informasi oleh petugas, dan kurang sesuainya sikap petugas dalam mendata pasien. Berdasarkan keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pasien tersebut, dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya kemampuan komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran.

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, untuk mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan pasien, perlu adanya pelatihan komunikasi efektif terhadap petugas agar dapat menjelaskan dengan baik, sehingga informasi bisa tersampaikan secara efektif dan tidak mengalami perbedaan persepsi pada pasien.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode quasi experimental dengan one group pre-test dan post test design untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi efektif terhadap staf informasi dan pendaftaran. Penelitian ini dilakukan mulai Bulan Agustus sampai Oktober 2017 di Rumah Sakit Islam Malang.

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Jumlah responden yang

digunakan adalah 61 pasien. Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ulang pada periode penelitian. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang telah divalidasi dan *Standard Operating Procedure* (SOP). Sebelum dilakukan pelatihan kepada petugas informasi dan pendaftaran dilakukan pre-test kepada responden mengenai kepuasan terhadap petugas. Setelah dilakukan pelatihan kepada petugas informasi dan pendaftaran dilakukan post-test mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas.

Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas dan Uji Wilcoxon Signed Rank Test. Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi data. Sedangkan Uji Wilcoxon Signed Rank Test digunakan untuk distribusi data yang tidak normal.

## Hasil

Hasil penelitian menunjukkan perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi efektif terhadap petugas IDP (Informasi dan Pendaftaran) dapat dijelaskan dari data khusus yang diperoleh selama melakukan penelitian. Data khusus yang diambil adalah data keterampilan petugas dalam menyambut pasien seperti pada tabel 1. Hasil menunjukkan 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		Selisi h
	f	%	F	%	%
Petugas menyambut pasien dengan berdiri memberikan senyum salam sapa	20	32,7	50	81,9	49
Petugas menanyakan kunjungan pasien ke RSI	40	65,5	56	91,8	26
Petugas menanyakan tujuan pemeriksaan pasien	50	81,9	59	96,7	14,7
Petugas menanyakan 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 menanyakan KTP/SIM jika tidak membawa kartu identitas	61	100	61	100	0
Petugas mengucapkan terima kasih, semoga lekas sembuh	10	16,3	44	72,1	55,7
Petugas mempersilahkan pasien menunggu 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 pada table 2 menunjukkan 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 informasi dan pendaftaran sebelum dan sesudah pelatihan**

Indikator	Sebelum Pelatihan	Setelah Pelatihan
Keramahan, penampilan, dan cara komunikasi	86,11%	88,24%
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%
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%.

Untuk mengetahui pengaruh antar variabel digunakan uji statistik berupa uji normalitas data dan uji Wilcoxon Signed Rank Test. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov karena jumlah sampel yang digunakan sebanyak 61

pasien. Uji normalitas data dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Uji normalitas data Kolmogorov – Smirnov**

	Statistik	df	Sig.
Kepuasan pasien sebelum dilakukan pelatihan	0.015	61	0,002
Kepuasan pasien sesudah dilakukan pelatihan	0.300	61	0.000

Sedangkan uji statistik untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien digunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test yang dapat dilihat pada tabel 4 dan tabel 5.

**Tabel 4. Uji Wilcoxon Signed Ranks Test**

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Negative ranks	9 <sup>a</sup>	10.78	97.00
Positive ranks	36 <sup>b</sup>	26.06	938.00
Ties	16 <sup>c</sup>		
Total	61		

Note :

- a. Kepuasan pasien sesudah diberi pelatihan < Kepuasan pasien sebelum diberi pelatihan
- b. Kepuasan pasien sesudah diberi pelatihan > Kepuasan pasien sebelum diberi pelatihan
- c. Kepuasan pasien sebelum diberi pelatihan = dengan kepuasan setelah diberi pelatihan

**Tabel 5. Statistics Test<sup>b</sup>**

Tindakan sesudah – tindakan sebelum		
Z		-4.777 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	Sig.	0.000

Note :

- a. Based on negative ranks
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Pada tabel 5 didapatkan nilai Z hitung adalah -4.777 dengan alpha 0.05 yang nilainya sekitar -1.645. Maka Z hitung > Z tabel yaitu -4.777 > -1.645. Sedangkan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) diperoleh 0.000 < 0.05 Sesuai dengan pengujian statistik maka H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan kepuasan pasien yang bermakna antara sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan komunikasi efektif.

## Pembahasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja

atau hasil yang dirasakan dengan sesuatu yang diharapkannya. Kepuasan menimbulkan perasaan senang jika sesuai dengan harapan (Kotler, 2007).

Berdasarkan data hasil penelitian pada tabel 2, diketahui terjadi peningkatan kepuasan dari 86,11% sebelum dilakukan pelatihan, menjadi 88,24% setelah pelatihan. 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 (Bustami, 2016). Teori lain menyebutkan bahwa dengan komunikasi efektif yaitu melakukan *senyum, salam, sapa* terhadap pasien bisa meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. (Timm, 1983)

Petugas melakukan komunikasi efektif dengan menanyakan kunjungan dan tujuan pemeriksaan untuk menghindari salah persepsi dan menjaga ketepatan informasi dan ketepatan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan peningkatan kepuasan dalam hal ketepatan informasi petugas dari 88,89% menjadi 94,12% Hal tersebut sesuai dengan Junaidi (2002) menyatakan bahwa pesan yang disampaikan komunikator (petugas informasi dan pendaftaran) dapat diterima dengan baik oleh komunikan (pasien) dapat mengurangi kejadian salah persepsi yang bisa meningkatkan kepuasan pasien (Junaidi, 2002).

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. Berdasarkan kecepatan antrian, terjadi peningkatan kepuasan menjadi 76,47%. Hal ini terjadi dikarenakan kepatuhan petugas menanyakan tentang KIB (Kartu identitas berobat). 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.

Kepedulian petugas yang tercermin dari ucapan terima kasih yang disampaikan, meningkat dari 75% menjadi 88,24%. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Bustami (2016) yang menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah empathy. Empathy adalah kemampuan petugas memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien.

Berdasarkan uji statistik untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai Z hitung  $>$  Z tabel yaitu  $-4.777 > -1.645$ . Sedangkan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) diperoleh  $0.000 < 0.05$  Sesuai dengan pengujian statistik maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan kepuasan pasien yang bermakna antara sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan komunikasi efektif. Hal tersebut sesuai dengan Gerson (2002) yang menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pasien ada lima aspek minimal yang harus dipenuhi, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan personal (petugas informasi dan pendaftaran), pengetahuan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien pengguna jasa layanan kesehatan, pelayanan yang ada di rumah sakit, dan fasilitas yang memadai.

## **Kesimpulan**

Pelatihan komunikasi efektif dapat meningkatkan keterampilan pelayanan petugas informasi dan pendaftaran rawat jalan. Meningkatnya keterampilan petugas informasi dan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil uji Wilcoxon Signed Ranks Test yang menunjukkan peningkatan kepuasan bermakna antara sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi efektif.

## **Rekomendasi**

Pelatihan komunikasi efektif harus dilakukan secara rutin, dievaluasi secara berkala, dan dilakukan monitoring untuk tetap menjaga kepuasan pasien. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pasien, juga harus ditinjau dari faktor internal lain seperti lingkungan fisik dan non fisik serta dari lingkungan eksternal rumah sakit seperti aspek demografi, aspek sosial dan aspek manfaat .

## Daftar Pustaka

PMK No. 71 tahun 2003 tentang pelayanan JKN.

Slamet Nur FM, AF. 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. 2015; 1.

RI D. Buku Petunjuk Pengisian, Pengolahan, dan Penyajian Data Rumah Sakit. 2005; (Jakarta:Depkes RI).

Heriandi. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005. IPD Badan Litbangkes JKPKBPPK : Penelitian Kesehatan Seri 24, 2006 Program Pascasarjana Kekhusus Manajemen Kesehatan Daerah Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. 2006.

Purwanto S. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit (Jurnal Elektronik), diakses 20 November 2017;. 2010.

Sabarguna B. Manajemen Rumah Sakit.: Jakarta: Sagung Seto.; 2011.

Karassavidou GN, Papadopoulos C. Quality in NHS hospitals: no one knows better than patients. Measur. Bus. Excel., 13. 2009; 1:34-46.

Shofari B. Pengelolaan Sistem Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit. Jakarta : Rineka Cipta; 2002.

Baker HK, Gary E. Powell. How Corporate Manager View Dividend. Policy. Quartely Journal of Business and Economics. 1999; Vol. 38 No 2.

Murphy HA, Peck, C.E. Effective Business Communications. New York; 1976.

Kotler P, Keller KL, Brady M, Goodman M, Hansen T. Marketing management. Pearson Education Ltd.; 2016.

Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya Jakarta: Erlangga; 2011.

Timm P, Jones, C.G. . Business Communication: Getting results. . Englewood Cliffs:New Jersey.; 1983.

Junaidi S. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. 2002.

Gerson RF. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM; 2002Cetakan kedua, Jakarta: PPM.