

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas merupakan institusi medis memegang peranan penting dalam dunia kesehatan di Indonesia. Pada kebijakan dasar puskesmas yang diatur dalam berbagai dokumen mengeklaim Puskesmas tidak hanya untuk memberikan perawatan kesehatan, tetapi juga mendorong pengembangan yang sekaligus menjadi wadah pemberdayaan masyarakat. Puskesmas membantu meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat pada tingkat tertinggi. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Puskesmas memerlukan petugas kesehatan di berbagai profesi. Salah satunya pada bagian pengelolaan berkas rekam medis pasien. Berkas tersebut sangat penting dimiliki pasien guna untuk menyimpan informasi perawatan selama di puskesmas.

Rekam medis yaitu identitas, riwayat medis, anamnesa laboratorium, diagnosis semua layanan medis dan penanganan yang diberikan kepada pasien, serta informasi tertulis atau terekam yang berkaitan dengan perawatan pasien rawat jalan atau yang menerima perawatan darurat. Pelayanan rekam medis meliputi rekam medis tulisan tangan (manual) dan rekam medis elektronik. Untuk mengelola seluruh informasi tersebut dilakukan oleh staf ahli informasi medis atau biasa disebut perekam medis. Tugas pokok Perekam Medis adalah melakukan kegiatan pelayanan rekam medis informasi kesehatan yang meliputi persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan dan evaluasi. Dalam penerimaan pasien diperlukan pendaftaran dengan menunjukkan identitas sebagai data administrasi rekam medis pasien. Selain itu dalam proses pendaftaran pasien, petugas rekam medis harus menggunakan komunikasi yang baik dan benar sesuai prosedur pada Puskesmas. Dalam pelaksanaan tugas perekam medis tidak hanya dilakukan secara dokumentasi melainkan juga melalui komunikasi tatap muka.

Setiap Puskesmas diharapkan untuk meningkatkan daya saingnya dengan memberikan kepuasan kepada setiap pasiennya. Oleh karena itu, penting untuk

mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya dalam proses pendaftaran. Sistem pendaftaran ialah pelayanan pertama yang diterima oleh pasien saat tiba di layanan kesehatan. Petugas informasi dan TPP (Tempat Penerimaan Pasien) merupakan suatu pelayanan utama dari suatu instansi pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang berperan dalam kepuasan pasien yaitu komunikasi efektif yang memegang peranan untuk memberikan pelayanan agar pasien memahami dan mendapatkan pelayanan terbaik dari Puskesmas.

Dikarenakan masih sering kali pasien memberikan keluhan tentang kurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam menyampaikan keluhan kepada pasien dan sebagainya. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran. Sebagaimana kriteria standar keselamatan pasien dalam kesinambungan pelayanan salah satunya yaitu koordinasi pelayanan dalam meningkatkan komunikasi untuk memfasilitasi dukungan keluarga, asuhan keperawatan, pelayanan sosial, konsultasi, rujukan, dan tindak lanjut lainnya (Permenkes,2017).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti “Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran Pasien IGD di Puskesmas Mulyorejo”. Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 20 Desember 2021, ditemukan hasil bahwa belum adanya prosedur komunikasi efektif terhadap pasien IGD di Puskesmas Mulyorejo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas dapat dirumuskan permasalahan pada judul penelitian “Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran Pasien Di IGD Puskesmas Mulyorejo“ yaitu, apakah Puskesmas Mulyorejo memiliki prosedur komunikasi petugas rekam medis dengan pasien pada tempat pendaftaran IGD kemudian bagaimana pelaksanaan komunikasi efektif tersebut dalam proses pelayanan di IGD Puskesmas Mulyorejo sesuai dengan prinsip REACH?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi prosedur komunikasi efektif pada tempat pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo sesuai prinsip REACH.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi efektif petugas rekam medis dalam proses pelayanan di IGD Puskesmas Mulyorejo.
- b. Mengevaluasi pelaksanaan prosedur komunikasi efektif di IGD Puskesmas Mulyorejo menyesuaikan dengan prinsip REACH yaitu Respect (menghormati), Empathy (empati), Audible (dapat didengar), Clarity (jelas), dan Humble (rendah hati).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi puskesmas untuk meningkatkan pelayanan khususnya pada prosedur penggunaan komunikasi efektif kepada pasien di IGD Puskesmas Mulyorejo,
- b. Memberikan pengalaman, menambah pengetahuan dan juga membuka wawasan berpikir penulis,
- c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan untuk penulis lainnya dapat memanfaatkan karya tulisan ini sebagai bahan perbandingan di masa yang akan datang.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Mencapai keuntungan dapat mencegah atau meminimalkan ketidakpuasan pasien dan meningkatkan kualitas komunikasi antar petugas maupun dengan pasien, sehingga akan meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan masyarakat pada unit pelayanan kesehatan tersebut.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah diatas, maka dalam hal ini permasalahan yang dikaji perlu dibatasi. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk

memfokuskan perhatian pada penelitian dengan memperoleh kesimpulan yang benar dan mendalam pada aspek yang diteliti. Adapun batasan masalah yang umum pada penelitian yaitu, komunikasi efektif PMIK dengan pasien pada tempat pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo.

