

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN



RS dr. SOEPRAOEN

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com .

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN

Yth.

Petugas Rekam Medis calon subyek penelitian

Di Puskesmas Mulyorejo

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Fellya Ayu Hatmaynti

NIM : 205011

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran Pasien IGD Di Puskesmas Mulyorejo”. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan petugas rekam medis untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang, 20 Maret 2023

Fellya Ayu Hatmayanti

205011

Lampiran 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN



PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com .

SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Farah Dila Eka Rahmadian
Umur : 25 tahun
Alamat : Jl. Pisang Candi Barat No.15

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran Pasien IGD Di Puskesmas Mulyorejo”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 4 April 2023

Subjek Penelitian

(.....)

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Informan Utama



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN



RS dr. SOEPRAOEN

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

- a. Kode Informan : Iu
- b. Usia : 25 th
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Bagian/Unit : Koordinator Rekam Medis
- e. Hari/Tanggal : Senin, 4 April 2023
- f. Tempat : Puskesmas Mulyorejo, Malang

Daftar Pertanyaan :

Mengetahui pelaksanaan komunikasi efektif petugas rekam medis dalam proses pelayanan di IGD Puskesmas Mulyorejo

1. Bagaimana pelaksanaan/prosedur pendaftaran pada pasien IGD pada tempat pendaftaran?

“Misal pasien datang, ini darurat lo ya. Pastikan darurat dulu, kemudian pasien datang dimasukkan IGD. Nah ini kalau untuk pendaftarannya, kalau misal ada keluarga ya keluarganya yang suruh pendaftaran kesini. Kalau ndak ada ya kita petugasnya entah petugas dari IGD, atau dari sini yang ke IGD atau dari IGD yang kesini buat carikan identitasnya.” W1-Iu

2. Apa saja persyaratan yang diperlukan dalam proses pendaftaran pasien IGD?

“Untuk pendaftaran syarate, kalau IGD ya KTP kalau ada, BPJS. Kalau ini (BPJS) ndak ada, pakai blanko identitas pasien. Biasanya BPJS ini bisa dipakai kalau darurat, meskipun faskesnya bukan sini bisa dipakai.” W2-Iu

3. Apakah terdapat pelatihan tentang cara berkomunikasi dalam pelaksanaan pendaftaran IGD?

“Sejauh ini sih belum pernah ada, sejauh ini. Pokoknya selama aku masuk sini belum pernah lihat ada pelatihan cara berkomunikasi.” W3-Iu

4. Apa yang dilakukan apabila pihak Puskesmas tidak memiliki SOP dalam berkomunikasi dengan pasien pada proses pelayanan?

“Kalau ndak ada SOP ya ditinjau dulu, untuk SOP apa tidak. Biasanya kita kalau SOP atau tidaknya itu selama ini buatnya kalau misal akred ya, misal akreditasi yang dibutuhkan apa aja biasanya kita bikinnya SOP nya itu. Kalau selama ini nggak diperlukan ya ndak bikin sih, cuma yang dilakukan apabila tidak memiliki ya membuat SOP.” W4-Iu

5. Apakah ada kendala dengan tidak adanya SOP tentang berkomunikasi pada pelayanan pasien dari Puskesmas?

“Ya kalau ndak ada SOP ya kita ndak ada standar komunikasine sama pasien gimana. Kerugian sih ndak ada, cuma kalau kendala misal ada masalah ya kita ndak ada standar acuannya SOP itu. Kalau dibilang salah ya salah soalnya kita memang ndak punya.” W5-Iu

Lampiran 4. Pedoman Wawancara Informan Tambahan



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN



RS dr. SOEPRAOEN

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

- a. Kode Informan : It
- b. Status : Pasien
- c. Hari/Tanggal : Senin, 4 April 2023
- d. Tempat : Puskesmas Mulyorejo, Malang

Daftar Pertanyaan :

Mengevaluasi pelaksanaan prosedur komunikasi efektif di IGD Puskesmas Mulyorejo

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan pelayanan yang ada di IGD Puskesmas Mulyorejo?

“Pelayanannya cepet ki mbak, ibuku pernah rawat luka di IGD dapat pelayanane juga bagus. Cuma kalo ke poli kadang lama, maklum ya memang disini itu rame pasiene mesti buanyak, pokok lak ga datang pagi itu mesti wes. Penting ikutin ae prosedur terus jangan jauh-jauh duduknya dari loket pendaftaran itu.” W1-It

2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan komunikasi petugas pada saat pendaftaran IGD?

“Di pendaftaran depan itu to mbak? Ya petugase komunikatif, bisa dipahami.” W2-It

3. Apa saja pertanyaan yang diajukan dan persyaratan yang harus diberikan untuk pendaftaran di IGD?

“Seingetku ya paling ditanya siapa yang masuk IGD, terus diminta KTP nya pasien, BPJS itu aja. Terus yaudah nunggu pasiennya diobati.” W3-Iu

4. Apakah PMIK sudah menerapkan prinsip REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble)?

“Ya secara umum aja mbak gimana aku kok bingung jawabe. Kalau empati ya sewajarnya aja, ramah, bisa ngerti omongannya jelas, kalau humble ya bapaknya skrining ini mbak kadang sek gelem ngguyoni.” W4-It

5. Apakah ada kendala dalam berkomunikasi dengan petugas pendaftaran?

“Kalau kendala sih selama ini aku ndak ada mbak, paling cuma kadang ndak terlalu denger aja. Mungkin kurang keras ngomongnya atau memang disini itu pas rame pasien, jadi nunggu pendaftaran itu juga lama.” W5-It

6. Bagaimana sikap atau tindakan petugas dalam menanggapi permasalahan tersebut?

“Ya kalau misal aku nggak denger gitu diulangi ngomongnya.” W6-It

7. Apakah yang disampaikan petugas dapat dipahami dengan jelas?

“Jelas mbak sek bisa dipahami, kadang tapi ndak terlalu kedengeran soale paling karna ada pembatase itu ya terus pakai masker juga. Tapi sek gapopo sek iso lah dipahami jelas omongane.” W7-It

8. Apakah menurut Bapak/Ibu cara berkomunikasi itu penting dalam proses pendaftaran di IGD?

“Kalau menurutku penting-penting aja mbak. Soale ya misal ngomong sak karepe dewe nanti yang diajak ngomong ndak paham. Terus carane nyampekne misal ini disuruh gini itu lo kadang kan ya namanya pasien ndak semua bisa langsung paham to, ya harus sabar njelasinnya, bicaranya jelas.” W8-It

Lampiran 5. Pedoman Observasi



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN



RS dr. SOEPRAOEN

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

PEDOMAN OBSERVASI

No.	Pedoman Observasi	Keterangan	Hasil
1.	Pelaksanaan komunikasi petugas rekam medis pada pendaftaran IGD	Mengetahui komunikasi petugas rekam medis bertujuan agar sesuai dengan SOP maupun pelatihan melalui wawancara kepada PMIK	Pelaksanaan komunikasi petugas rekam medis sudah dilaksanakan dengan baik namun belum ada SOP maupun pelatihan terkait komunikasi kepada pasien dalam proses pendaftaran IGD.
2.	Evaluasi komunikasi petugas rekam medis kepada pasien sesuai prinsip komunikasi efektif	Mengevaluasi komunikasi petugas rekam medis kepada pasien agar sesuai dengan 5 prinsip berkomunikasi efektif sesuai hukum REACH menggunakan metode wawancara kepada pasien	Komunikasi petugas rekam medis kepada pasien dalam proses pelayanan pendaftaran IGD sudah efektif dan sesuai dengan prinsip berkomunikasi yaitu REACH antara lain, R (respect), E (empathy), A (audible), C (clarity), dan H (humble).

Lampiran 6. Reduksi Data



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN



RS dr. SOEPRAOEN

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

REDUKSI DATA

Kategori	Pemadatan Fakta	Narasi
Mengetahui pelaksanaan komunikasi efektif petugas rekam medis dalam proses pelayanan di IGD Puskesmas Mulyorejo.	<p><i>“Pastikan darurat dulu, kemudian pasien datang dimasukkan IGD. Nah ini kalau untuk pendaftarannya, kalau misal ada keluarga ya keluarganya yang suruh pendaftaran kesini. Kalau ndak ada ya kita petugasnya entah petugas dari IGD.”</i> W1-Iu</p>	<p>Pelaksanaan pelayanan IGD pada tempat pendaftaran, hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas Mulyorejo sudah menjalankan prosedur sesuai dengan SOP. Mulai dari pasien datang masuk IGD, kemudian keluarga pasien yang melakukan pendaftaran dipersilahkan duduk, lalu petugas pendaftaran menanyakan persyaratan yang diperlukan, dan seterusnya. Namun apabila pasien datang sendiri maka akan dilakukan oleh petugas rekam medis atau dari ruang IGD ke loket pendaftaran untuk mencari identitas pasien tersebut.</p>
	<p><i>“Untuk pendaftaran syarate, kalau IGD ya KTP kalau ada, BPJS. Kalau ini (BPJS) ndak ada, pakai blanko identitas</i></p>	<p>Hasil wawancara terkait persyaratan pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo membutuhkan KTP dan BPJS pasien. Apabila tidak membawa</p>

<p><i>pasien.</i>“ W2-Iu <i>“...terus diminta KTP nya pasien, BPJS itu aja.”</i> W3-It</p>	<p>BPJS maka akan diberikan blanko identitas pasien. Namun, BPJS tetap dapat digunakan apabila dalam keadaan darurat meskipun faskes (fasilitas kesehatan) bukan di Puskesmas Mulyorejo.</p>
<p><i>“...belum pernah lihat ada pelatihan cara berkomunikasi.”</i> W4-Iu</p>	<p>Berdasarkan pada hasil wawancara dengan petugas rekam medis bahwa pada Puskesmas Mulyorejo ditemukan masalah terkait cara berkomunikasi dengan pasien, bawasannya Puskesmas Mulyorejo tidak mempunyai SOP berkomunikasi terutama pada pelayanan pendaftaran IGD. Selain itu, adapun petugas rekam medis di Puskesmas Mulyorejo belum pernah ada kegiatan pelatihan sejauh ini.</p>
<p><i>“...Kalau selama ini nggak diperlukan ya ndak bikin sih, cuma yang dilakukan apabila tidak memiliki ya membuat SOP.”</i> W3-Iu</p>	<p>Mengetahui dari hasil wawancara di Puskesmas Mulyorejo bahwa petugas rekam medis tetap meninjau kebutuhan SOP terkait berkomunikasi kepada pasien. Apabila suatu ketika SOP tersebut diperlukan maka akan dibuatkan sesuai apa yang dibutuhkan.</p>
<p><i>“Ya kalau ndak ada SOP ya kita ndak ada standar komunikasine sama pasien gimana. Kerugian sih ndak</i></p>	<p>Hasil wawancara kepada petugas rekam medis diketahui bawasannya dengan tidak ada SOP berkomunikasi dengan pasien jelas</p>

	<p><i>ada, cuma kalau kendala misal ada masalah ya kita ndak ada standar acuannya SOP itu.</i>“ W5-Iu</p>	<p>mengakibatkan tidak adanya standar acuan berkomunikasi kepada pasien khususnya pada tempat pendaftaran IGD. Adapun untuk kerugian tidak ada namun apabila terdapat masalah, pihak rekam medis tidak dapat mengecek kembali maupun mengevaluasi karena memang tidak memiliki standar acuan tersebut.</p>
<p>Mengevaluasi pelaksanaan komunikasi efektif di IGD Puskesmas Mulyorejo.</p>	<p><i>“...dapat pelayanane bagus ki mbak.</i>“ W1-It</p>	<p>Hasil dari wawancara kepada beberapa pasien diketahui bahwa pelayanan di IGD Puskesmas Mulyorejo sudah baik.</p>
	<p><i>“Ya petugase komunikatif, bisa dipahami.”</i> W2-It</p>	<p>Pada hasil wawancara kepada beberapa pasien telah menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi petugas rekam medis pada tempat pendaftaran IGD sudah efektif. Beberapa pasien dapat menerima dengan baik komunikasi dari petugas pendaftaran yang sesuai penerapannya dengan prinsip</p>
	<p><i>”Kalau empati ya sewajarnya aja, ramah, bisa ngerti omongannya jelas, kalau humble ya bapaknya skrining ini mbak kadang sek gelem ngguyoni.”</i> W4-It</p>	<p>REACH antara lain Respect (menghormati), Empathy (empati), Audible (dapat didengar), Clarity (jelas), dan Humble (rendah hati).</p>
	<p><i>“Jelas kok mbak bisa dipahami.”</i> W7-It</p>	
	<p><i>“Cuma kalo ke poli kadang lama, ya memang disini itu rame pasiene mesti buanyak jadi</i></p>	<p>Menyimpulkan dari hasil wawancara bawasanya ada beberapa kendala yang dirasakan pasien salah satunya terkait</p>

<p><i>datange harus pagi.</i> “ W1-It</p>	<p>lamanya waktu pelayanan pendaftaran dikarenakan jumlah</p>
<p><i>“...jadi nunggu pendaftaran itu juga lama.”</i> W5-It</p>	<p>pasien yang terbilang banyak tiap harinya. Sehingga mengharuskan untuk sebagian pasien datang lebih</p>
<p><i>“ Paling cuma kadang ndak terlalu denger aja...”</i> W5-It</p>	<p>awal. Adapun kendala lain terkait banyaknya pasien mengakibatkan kondisi Puskesmas yang semakin</p>
<p><i>”Kadang tapi ndak terlalu kedengeran...”</i> W7-It</p>	<p>ramai pula sehingga suara petugas kurang dapat didengar oleh pasien.</p>
<p><i>“Ya kalau misal aku nggak denger gitu diulangi ngomongnya.”</i> W6-It</p>	<p>Hasil wawancara kepada beberapa pasien diketahui adanya kendala dalam berkomunikasi, namun petugas tetap berusaha mengatasi permasalahan tersebut dengan mengulangi perkataan dan menjelaskan kembali jika perlu.</p>
<p><i>“Kalau menurutku penting-penting aja mbak...”</i> W8-It</p>	<p>Seluruh hasil wawancara yang menunjukkan tercapainya komunikasi efektif petugas rekam medis memang penting dalam segala aspek pelayanan kesehatan khususnya pada bagian pendaftaran. Beberapa pasien dalam wawancara mengatakan bahwa pentingnya komunikasi membuat pasien lebih memahami dengan baik informasi apa saja yang disampaikan petugas dan juga dapat mempercepat proses pelayanan.</p>

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN



PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

PERTANYAAN

1. Pelaksanaan komputerisasi rekam medis di RSUD Pakem Malang?
2. Bagaimana pelaksanaan prosedur pendaftaran pasien KID di Puskesmas Pakem?
3. Apa saja pelayanan yang diberikan saat pendaftaran pasien KID?
4. Apakah terdapat pelayanan administrasi dalam pelaksanaan pendaftaran KID? Seperti apa saja pelayanan?
5. Apa yang dilakukan apabila pasien Puskesmas tidak memiliki SOP dalam berkomunikasi dengan pasien pada proses pelayanan? Misalnya?
6. Apakah ada keagregasian dengan tidak adanya SOP komunikasi pada pelayanan pasien di Puskesmas?
7. Bagaimana pelaksanaan prosedur komunikasi efektif di RSUD Pakem Malang?
 1. Bagaimana prosedur dapatnya dengan pelayanan yang ada di RSUD Pakem Malang?
 2. Bagaimana prosedur dapatnya dengan komunikasi petugas pada saat pendaftaran KID?
 3. Apa saja pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang harus diberikan saat pendaftaran KID?
 4. Apakah PMK sudah menggunakan prinsip ERACHI (Empati, Respect, Attitude, Clarity, Honesty)?
 5. Apakah ada kendala dalam berkomunikasi dengan petugas pendaftaran?
 6. Bagaimana sikap saat dilatar petugas dalam menanggapi permasalahan tersebut?
 7. Apakah yang disampaikan petugas dapat dijabarkan dengan jelas?
 8. Apakah prosedur dapatnya cara berkomunikasi ke pasien dalam proses pendaftaran di KID?