

KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN PROSEDUR KOMUNIKASI EFEKTIF PADA
TEMPAT PENDAFTARAN IGD DI PUSKESMAS
MULYOOREJO MALANG**



Oleh

Fellya Ayu Hatmayanti

NIM 205011

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
dr. SOEPRAOEN MALANG**

2023

KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN PROSEDUR KOMUNIKASI EFEKTIF PADA
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN IGD DI PUSKESMAS
MULYOREJO MALANG**



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
Fellya Ayu Hatmayanti

NIM 205011

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
dr. SOEPRAOEN MALANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul “Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo Malang.” telah disetujui pada:

Hari, tanggal : Kamis, 6 April 2023

Tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota

Anis Ansyori, S.Psi., MMRS

Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH

NIDN 0730126503

NIDN 0725048503

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

TINJAUAN PROSEDUR KOMUNIKASI EFEKTIF PADA TEMPAT
PENDAFTARAN IGD DI PUSKESMAS MULYOREJO MALANG

Oleh :

FELLYA AYU HATMAYANTI

NIM 205011

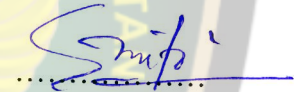
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil
Pada tanggal 6 April 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Suwito, S.Kep., M.Kes



Anggota I : Anis Ansyori, S.Psi., MMRS



Anggota II : Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH



Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul

“Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo Malang”

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, saya telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv.), S.Kep., Ners., MM., M.Kes selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw.
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pen., M.KPd selaku dekan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Dekan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw.
4. Bapak Anis Ansyori., S.Psi., MMRS selaku dosen pembimbing utama, Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH selaku dosen pembimbing anggota, dan Bapak Suwito, S.Kep., M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Bapak Yuwafiq Afthoni dan Ibu Nia Yuwanti Ardiningsih selaku kedua Orang Tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat serta mendukung dan memotivasi selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Saya ucapkan banyak terimakasih atas kesabaran yang luar biasa karena beliau

berdua saya berhasil melewati masa-masa sulit di perkuliahan. Semoga ini menjadi salah satu awal kesuksesan untuk membalas jasa kalian berdua.

6. Naila Isna Ramadhani selaku adik yang sangat saya sayangi telah memberi dukungan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Seluruh keluarga saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat dan dukungan serta kesabaran yang luar biasa, semoga dengan ini kelak dapat menjadi anak yang membanggakan bagi keluarga.
8. Evilia Suwandi selaku teman baik seperjuangan saya selama perkuliahan yang selalu menemani dan membantu dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga nantinya kita dapat terus saling membantu dan sukses bersama.
9. Seluruh teman-teman Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brw yang selalu kompak dan saling memberikan semangat serta bantuan.
10. Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berjuang hingga sampai pada titik ini. Hal ini tidak mungkin terjadi jika tanpa doa, usaha, ketekunan, dan kegigihan yang selalu saya perjuangkan. Semoga semua ilmu yang saya dapatkan selama perkuliahan dapat bermanfaat. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 27 September 2023

Penulis

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fellya Ayu Hatmayanti

NIM : 205011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Tinjauan
Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran Pasien IGD di Puskesmas
Mulyorejo Malang adalah benar merupakan karya sendiri. Hal – hal yang bukan
karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan
dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan
pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik
sempena pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal
tersebut.

Malang, 13 November 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini



Fellya Ayu Hatmayanti

NIM. 205011

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fellya Ayu Hatmayanti

NIM : 205011

Program Studi : Diploma III RMIK

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran Pasien IGD di Puskesmas Mulyorejo Malang adalah benar merupakan karya sendiri”

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 13 November 2023

(Fellya Ayu Hatmayanti)

RINGKASAN

Tinjauan Prosedur Komunikasi Efektif Pada Tempat Pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo Malang ; Fellya Ayu Hatmayanti ; 205011 ; 61 halaman ; Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Komunikasi yang efektif adalah pertukaran informasi, ide, perasaan yang dapat menghasilkan perubahan sikap, sehingga dari proses komunikasi ini dapat terjalin sebuah hubungan yang baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Komunikasi merupakan kunci utama dalam membangun sebuah hubungan baik antar manusia. Oleh karena itu komunikasi yang efektif perlu diberi penekanan yang kuat di semua program perawatan kesehatan professional untuk menjamin kepuasan dan keselamatan pasien. Terutama pada instalasi yang secara umum sangat perlu diperhatikan dalam penerimaan dan perawatan pertama karena berkaitan dengan keselamatan nyawa yaitu pada Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif. Strategi pencarian kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Wawancara dilakukan untuk mengetahui untuk melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Selain itu studi dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk mempertajam analisis penelitian yang berkaitan.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan pendaftaran IGD di Puskesmas Mulyorejo sudah terlaksana dengan baik sesuai prosedur semestinya. Namun dalam pelaksanaan komunikasi kepada pasien, petugas rekam medis tidak mempunyai standar operasional prosedur (SOP) maupun pelatihan. Pelaksanaan komunikasi petugas rekam medis pada tempat pendaftaran IGD sudah efektif.

Diperkuat dengan pernyataan beberapa pasien yang mayoritas mengatakan bahwa komunikasi petugas pendaftaran mudah dipahami dan dapat diterima dengan baik sesuai 5 prinsip terpenting komunikasi efektif menggunakan hukum REACH.

Saran yang perlu dipertimbangkan adalah perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem komunikasi petugas kepada pasien sehingga dapat membuat SOP dan melaksanakan pelatihan sebagai standar acuan cara berkomunikasi. Agar komunikasi berjalan dengan baik perlu dilakukan ... diantaranya faktor keramaian, sehingga diperlukan sarana yang mendukungnya.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PRAKATA	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vii
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI	x
SUMMARY	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
1.5 Batasan Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori	5
2.1.1 Puskesmas	5
2.1.2 PMIK (Perekam Medis dan Informasi Kesehatan)	7
2.1.3 IGD (Instalasi Gawat Darurat)	8
2.1.4 Komunikasi Efektif	8
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2.2 <i>State of The Art</i>	11

2.3	Kerangka Konseptual	12
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1	Metode Penelitian.....	13
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.3.1	Tempat Penelitian	13
3.3.2	Waktu Penelitian	13
3.3	Fokus Penelitian	14
3.4	Penentuan Informan	14
3.5	Data dan Sumber Data	15
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	15
3.7.1	Teknik Pengumpulan Data	15
3.7.2	Instrumen Pengumpulan Data	16
3.7	Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	17
3.8.1	Teknik Penyajian Data	17
3.8.2	Teknik Analisis Data.....	17
3.8	Etika Penelitian	18
3.9.1	<i>Informed Consent</i>	19
3.9.2	<i>Anonymity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas).....	19
3.9.3	<i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	19
3.9	Alur Penelitian.....	19
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	21
4.2	Pelaksanaan Komunikasi Efektif Petugas Rekam Medis Dalam Proses Pelayanan Pasien di IGD Puskesmas Mulyorejo.....	24
4.3	Mengevaluasi Pelaksanaan Prosedur Komunikasi Efektif di IGD Puskesmas Mulyorejo	27
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1	Kesimpulan.....	30
5.2	Saran.....	30
	DAFTAR PUSTAKA	32
	LAMPIRAN	34

SUMMARY

Title: Review of Effective Communication Procedures at the Emergency Registration Site in Mulyorejo Malang Public Health Center; Fellya Ayu Hatmayanti; 205011; 61 pages; Diploma III Program in Medical Records and Health Information, Institute of Technology for Science and Health, dr. Soepraoen Hospital Malang.

Effective communication is the exchange of information, ideas, and feelings that can result in a change of attitude, thereby fostering a good relationship between the message sender and the message receiver. Communication is the key to building good relationships among humans. Therefore, effective communication needs to be strongly emphasized in all professional healthcare programs to ensure patient satisfaction and safety. This is especially crucial in installations that require careful attention during initial reception and care, as it involves life safety, such as in the Emergency Room (ER).

The researcher used a qualitative research method for this study. The qualitative research approach was employed through interview methods. Observation of the object under study was conducted to gather information. Interviews were carried out to complement data and efforts to obtain accurate and reliable data sources. Additionally, documentation studies were required to refine the analysis related to the research.

The research findings indicate that the ER registration service at Mulyorejo Public Health Center has been executed well according to the proper procedures. However, in terms of communication with patients, medical record personnel lack standard operating procedures (SOP) and training. The communication by medical record personnel at the ER registration is deemed effective, supported by statements from several patients who mostly mention that

the registration staff's communication is easy to understand and aligns well with the 5 key principles of effective communication using the REACH model.

Recommendations to be considered include the need for an evaluation of the communication system between staff and patients to establish SOP and implement training as a reference standard for communication. To ensure smooth communication, factors such as noise need to be addressed, requiring supportive facilities.



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian.....	37
Gambar 5.1 Dokumentasi Wawancara.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	41
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden.....	49
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Informan Utama.....	50
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Informan Tambahan.....	52
Lampiran 5. Pedoman Observasi.....	54
Lampiran 6. Reduksi Data.....	55

