
Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota Matsum

Angelia Putriana¹, Andi Mei Putra Mendrofa²

^{1,2}Perekam dan Informasi Kesehatan, Universitas Imelda Medan

Email: angel93putriana@gmail.com

Abstract

Interpersonal communication or interpersonal communication is communication that refers to the process of closeness, the intimacy of the communication, with the aim of the message conveyed having a direct effect, therefore interpersonal communication begins with a psychological approach, building closeness and intimacy. Satisfaction or dissatisfaction is a conclusion from the interaction between expectations and experience after using the services or services provided. This research took place from May to September at the Matsum City Health Center. This research method is descriptive qualitative with purposive sampling data collection technique is a scientific observation and is carried out carefully and carefully so that the results become more accurate and precise which aims to see the description of interpersonal communication of patient registration officers on service satisfaction at the Matsum City Health Center. The subjects of this study were registration officers and patients who interacted with each other during the registration process. The collection methods used were interviews and observation. Based on this study, the description of interpersonal communication carried out by the registration officer to the patient is in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure), Interpersonal communication between the registration officer and the patient is intertwined with several questions from the registration officer who make the patient feel cared for so that from this communication a sense of satisfaction arises in the patient. This study suggests to further improve the communication of registration officers interpersonal communication that is more effective, so as to maintain the satisfaction of patients seeking treatment at the Matsum City Health Center.

Keywords: *Interpersonal Communication, Patient Satisfaction, Registration Officer*

Abstrak

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang mengacu pada proses kedekatan, keintiman komunikasi, dengan tujuan agar pesan yang disampaikan mempunyai pengaruh langsung, oleh karena itu komunikasi antarpribadi diawali dengan pendekatan psikologis, membangun kedekatan dan keintiman. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa atau jasa yang diberikan. Penelitian ini berlangsung pada bulan Mei sampai September di Puskesmas Kota Matsum. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data purposive sampling yaitu suatu observasi ilmiah dan dilakukan secara teliti dan cermat agar hasilnya menjadi lebih akurat dan tepat yang bertujuan untuk melihat gambaran komunikasi interpersonal petugas registrasi pasien terhadap kepuasan pelayanan di RS. Puskesmas

Kota Matsum. Subyek penelitian ini adalah petugas registrasi dan pasien yang saling berinteraksi pada saat proses registrasi. Metode pengumpulan yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Berdasarkan penelitian ini gambaran komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas registrasi kepada pasien sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure), Komunikasi interpersonal antara petugas registrasi dengan pasien terjalin dengan beberapa pertanyaan dari petugas registrasi yang membuat pasien merasa diperhatikan sehingga dari komunikasi tersebut timbul rasa puas dalam diri pasien. Penelitian ini menyarankan untuk lebih meningkatkan komunikasi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang lebih efektif, sehingga dapat menjaga kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Kota Matsum.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien, Petugas Registrasi

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan sarana yang penting dalam menjalin relasi dengan orang lain dan juga memberikan pertukaran informasi dan dukungan emosional. Dalam pelayanan pendaftaran pasien komunikasi, penting agar dapat menciptakan hubungan antara petugas dengan pasien untuk dapat mengetahui apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka akan tercipta rasa nyaman dan dapat menjaga hubungan kerjasama yang baik dengan pasien. Komunikasi ini bersifat memberi informasi dan menerangkan sesuatu sehingga penerima informasi dapat memahami apa yang ingin diketahuinya.

Komunikasi interpersonal adalah transfer informasi, pemikiran, dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih, di mana pesan dipertukarkan baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan untuk saling memahami masalah yang dipertaruhkan, yang pada akhirnya harus mengubah perilaku efektif. Dalam hal ini kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan, seperti hubungan petugas pendaftaran dengan pasien yang memicu konflik sehingga membuat komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif. Agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien,

Pendaftaran pasien adalah pelayanan rutin untuk menerbitkan urutan pelayanan dan memudahkan pelayanan dan memudahkan mendapatkan informasi rekam medis bagi seluruh fasilitas pelayanan yang tersedia di puskesmas yang di mulai dari persiapan, kedatangan pasien, sampai dengan pengiriman kartu rekam medis masing-masing unit pemeriksaan, kemudian mengembalikan lagi kartu rekam medis ke dalam tempat semula Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu petugas pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif. Dalam hal ini kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan. Jika pendaftaran pasien dilakukan sesuai dengan standar pelayanan maka dapat dipastikan kepuasan pasien akan di dapatkan.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 menyebutkan standar pelayanan minimal untuk pasien yaitu diatas 95% bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Oleh karena persaingan dalam pelayanan kesehatan yang sangat ketat, serta untuk menjadikan puskesmas sebagai layanan

kesehatan tingkat pertama bagi tercapainya puskesmas sehat 2022. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasiennya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang Anda deskripsikan memiliki tujuan yang jelas untuk menganalisis daya ikat perjanjian jual beli dalam sistem pembayaran Cash On Delivery (COD) di marketplace Shopee. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (library research), di mana data dikumpulkan melalui literatur dan sumber online yang relevan.

Dalam konteks penelitian ini, hasil analisis sistem pembayaran COD menunjukkan bahwa daya ikat perjanjian terjadi ketika pembeli melakukan checkout dan membuat kesepakatan terhadap barang yang dipesan, termasuk karakteristik, jumlah, harga, dan spesifikasi lainnya. Ini adalah poin kunci dalam proses transaksi online di Shopee dan juga mencerminkan tahap kontrak dalam perjanjian jual beli.

Selanjutnya, mengenai keuntungan jual beli dalam marketplace Shopee, beberapa keuntungan yang dapat diidentifikasi termasuk:

Kemudahan Akses: Pembeli memiliki akses yang mudah ke berbagai produk dan penjual di berbagai kategori. Mereka dapat menjelajahi berbagai opsi tanpa harus pergi ke toko fisik.

Pilihan Produk yang Luas: Shopee menyediakan beragam produk dari berbagai penjual, yang berarti pembeli memiliki banyak pilihan untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Transaksi Aman: Shopee menyediakan sistem pembayaran aman, dan dalam kasus COD, pembayaran dilakukan setelah barang diterima. Ini memberikan rasa aman kepada pembeli.

Ulasan dan Penilaian: Pembeli dapat melihat ulasan dan penilaian dari pembeli sebelumnya untuk membantu mereka membuat keputusan pembelian yang lebih baik.

Promosi dan Diskon: Shopee seringkali menawarkan promosi, diskon, dan penawaran khusus, yang dapat menghemat uang bagi pembeli.

Pengiriman yang Mudah: Shopee menyediakan pengiriman yang mudah dan nyaman. Dalam kasus COD, barang dikirimkan ke alamat pembeli oleh kurir, dan pembayaran dilakukan saat barang diterima.

Customer Support: Shopee menyediakan dukungan pelanggan untuk membantu pembeli dan penjual dalam menyelesaikan masalah yang mungkin muncul selama proses transaksi.

Keuntungan-keuntungan ini menjadikan marketplace Shopee sebagai pilihan yang populer bagi pembeli dan penjual. Namun, penting untuk diingat bahwa terdapat risiko dan tantangan yang juga perlu dihadapi dalam bertransaksi di platform seperti Shopee, termasuk potensi ketidaksesuaian barang dengan deskripsi dan masalah keamanan. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang mekanisme proteksi pembeli dan penjual di Shopee juga penting untuk memastikan pengalaman transaksi yang positif.

METODE

penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sample yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Sedangkan Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik itu tertulis maupun lisan dari orang yang diamati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian

yaitu observasi dan wawancara. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Sedangkan Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dengan melakukan interview, peneliti dapat memperoleh data lebih banyak sehingga peneliti dapat memahami budaya melalui bahasa yang di interview dan dapat melakukan klarifikasi atas hal-hal yang tidak diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di tempat pendaftaran Puskesmas Kota Matsum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian kualitatif analisis data merupakan tahap yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah di peroleh dari beberapa informan yang dipilih selama penelitian berlangsung. Dan juga digunakan dalam menjelaskan dan membuktikan hasil dari penelitian. Analisis data ini sudah dilaksanakan lebih awal dan bersamaan dengan proses pengumpulan data di tempat penelitian.

Adapun penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa temuan yang dapat menggambarkan bagaimana gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran pasien terhadap kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota Matsum dari kacamata komunikasi yang terlihat dari hasil wawancara dan observasi dimana pengelolaan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Matsum.

Secara teknis, gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran pasien terhadap kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota matsum melibatkan tenaga kesehatan dan pasien diantaranya petugas pendaftaran dan pasien sebagai yang menjadi narasumber inti dari penelitian ini. Hasil temuan data penelitian yang akan dipaparkan merupakan hasil reduksi data, dimana data yang ditampilkan adalah data yang dianggap peneliti dapat menjawab fokus masalah dan tujuan penelitian ini sebagaimana dimaksud pada BAB I. Untuk memudahkan dalam memahami hasil temuan maka peneliti akan memaparkannya secara point per point yang disesuaikan dengan aspek kajian pada BAB III dan masing-masing informan

HASIL

No.	Nama	Gambaran Komunikasi <i>Interpersonal</i>	Kepuasan Pelayanan Pasien
1.	J E Evelyn Amd.RMIK	Komunikasi <i>Interpersonal</i> yang terjadi antara bapak J E dengan pasien adalah dengan mengajukan beberapa pertanyaan yaitu 1. “mau ngapain pak/bu?” 2. “pernah berobat ke sini sebelumnya pak/bu?” 3. “KIB nya dibawa pak/bu? Bisa di keluarkan KIB nya pak/bu?” 4. “menanyakan keluhan pak/ibu” 5. “Memberitahu pasien poli yang dituju sesuai dengan keluhannya” 6. “Ditunggu sebentar ya pak/bu?”	Jenis komunikasi antar pribadi ini yang terjadi antara bapak J E dengan pasien dan juga sesama petugas pendaftaran yang akan mendaftarkan semua pasien baik pasien lama maupun pasien baru dan komunikasi ini dilakukan tanpa perantara atau secara langsung. Komunikasi ini bisa dilihat dari bagaimana bapak J E menyampaikan pertanyaan dan mendapatkan informasi dari pertanyaan yang dilontarkan petugas pendaftaran tentang apa saja yang dibutuhkan informasi atau data pada saat mendaftarkan

		<p>7. “ menyuruh pasien duduk dulu di ruang tunggu dan nanti masuk jika nama ibu disebutkan di ruangan poli.”</p>	<p>pasien seketika pasien tiba di tempat pendaftaran, tanpa di sapa oleh pasien dengan tanggapnya petugas pendaftaran menanyakan tujuan dan apa keluhan bapak/ibu kemudian terjadi komunikasi Tanya jawab antara petugas pendaftaran dan pasien dan setelah itu petugas menanyakan ada kartu indeks berobat (KIB) untuk pasien yang sudah pernah berobat dan untuk pasien yang baru pertama kali berobat maka akan dilayani dan dimintai identitas seperti KTP dan menggunakan pembayaran jenis apa, setelah selesai pendaftaran pasien di suruh untuk menunggu pemanggilan nama dengan tujuan poli yang akan di tuju pasien tersebut dan tetap menginformasikan pentingnya membawa KIB saat akan berobat kembali di Fasyankes Puskesmas Kota Matsum. Dan jika ada yang seharusnya pasien tidak mengerti maka bapak J E akan menjelaskan kembali informasi atau pertanyaan tersebut dengan baik sampai pasiennya mengerti dan paham apa yang disampaikan petugas.</p>
2	Ibu F M L Amd. RMIK dan Ibu L, SKM	<p>Komunikasi <i>Interpersonal</i> yang terjadi antara bapak J E dengan pasien adalah dengan mengajukan beberapa pertanyaan yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “mau ngapain pak/bu?” 2. “pernah berobat ke sini sebelumnya pak/bu?” 3. “KIB nya dibawa pak/bu? Bisa di keluarkan KIB nya pak/bu?” 4. “menanyakan keluhan pak/ibu” 5. “Memberitahu pasien poli yang dituju sesuai dengan keluhannya” 6. “Ditunggu sebentar ya pak/bu?” 7. “menyuruh pasien duduk dulu di ruang tunggu dan nanti masuk jika nama ibu disebutkan di ruangan poli.” 	<p>Jenis komunikasi antar pribadi ini yang terjadi antara Ibu F M L dengan pasien dan juga sesama petugas pendaftaran yang akan mendaftarkan semua</p> <p>pasien baik pasien lama maupun pasien baru dan komunikasi ini dilakukan tanpa perantara atau secara langsung. Komunikasi ini bisa dilihat dari bagaimana Ibu F M L dan L memberikan informasi tentang apa saja yang dibutuhkan informasi atau data pada saat mendaftarkan pasien seketika pasien tiba di tempat pendaftaran, tanpa di sapa oleh pasien dengan tanggapnya petugas pendaftaran menanyakan tujuan dan apa keluhan bapak/ibu kemudian terjadi komunikasi Tanya jawab antara petugas pendaftaran dan pasien dan setelah itu petugas menanyakan ada kartu indeks berobat (KIB) untuk pasien yang</p>

			<p>sudah pernah berobat dan untuk pasien yang baru pertama kali berobat maka akan dilayani dan dimintai identitas seperti KTP dan menggunakan pembayaran jenis apa, setelah selesai pendaftaran pasien di suruh untuk menunggu pemanggilan nama dengan tujuan poli yang akan di tuju pasien tersebut dan tetap menginformasikan pentingnya membawa KIB saat akan berobat kembali di Fasyankes Puskesmas Kota Matsum. Dan jika ada yang seharusnya pasien tidak mengerti maka Ibu F M L dan L akan menjelaskan kembali informasi atau pertanyaan tersebut dengan baik sampai pasiennya mengerti dan paham apa yang disampaikan petugas.</p>
3.	<p>Ibu Y dan Bapak A (Pasien Lama) Ibu S (Pasien Baru)</p>	<p>Komunikasi <i>Interpersonal</i> yang terjadi antara Ibu S dan Bapak A dengan petugas pendaftaran adalah dengan menjawab beberapa pertanyaan yang ditanyakan petugas pendaftaran terkait yang di perlukan informasi dari pasien tentang pendaftaran pasien.</p>	<p>komunikasi <i>interpersonal</i> ini terjadi antara Ibu Y dan Bapak A dengan petugas pendaftaran menggunakan komunikasi yang efektif dan mudah dimengerti membuat pasien merasa dilayani dengan efektif. Segala pertanyaan yang berkaitan dengan persyaratan apa saja yang diperlukan untuk mendaftarkan pasien mulai dari pertama didaftarkan sudah memberikan sambutan yang cukup baik sehingga pasien terbuka untuk menyampaikan keluhannya. Dengan sistem pendaftaran yang cukup efektif membuat segala pertanyaan yang di sampaikan oleh petugas pendaftaran dapat berjalan sesuai dengan harapan dan informasi yang dibutuhkan petugas pendaftaran mulai dari awal menanyakan keluhan, membawa kartu berobat, dan berikan informasi terkait apa saja yang dibawa untuk berobat lagi kepuskesmas.</p>

PEMBAHASAN

Sebagaimana informasi yang di peroleh peneliti dari informan satu sampai lima yaitu dimana komunikasi yang dilakukan oleh petugas di bagian pendaftaran sudah merujuk pada proses pendekatan dan keintiman antara petugas pendaftaran dengan pasien, yang terlihat dari komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) petugas pendaftaran saat menanyai sipasien dengan beberapa pertanyaan sehingga menjadi sebuah bentuk kepedulian atau

pendekatan dan keintiman dari petugas pendaftaran kepada pasien. Artinya komunikasi itu terjadi pada saat petugas pendaftaran mengajukan pertanyaan kepada pasien, sehingga dari pertanyaan tersebut timbul hubungan pendekatan atau keakraban sehingga pasien merasa diperdulikan. Jadi dalam hal ini terjadilah komunikasi interpersonal antar pasien dengan petugas pendaftaran. Komunikasi yang terjalin antara petugas pendaftaran dengan pasien yang dimana terbentuknya adanya keintiman tadi di rasakan oleh si pasien sehingga akan membentuk sebuah kepuasan pasien, nah dimana pasien akan merasa nyaman saat berkomunikasi dengan petugas kesehatan. Sesuai dengan SOP pada petugas pendaftaran yang menyatakan bahwa petugas pendaftaran mendaftarkan pasien, baik pasien baru maupun pasien lama dalam waktu yang telah ditentukan. Jika untuk pasien baru tidak boleh melebihi 5 menit dan boleh kurang dari 5 menit, sedangkan untuk pasien lama tidak boleh melebihi 3 menit dan boleh kurang dari 3 menit.

Sesuai dengan teori bahwa komunikasi itu mempengaruhi seseorang untuk memberikan informasi tentang yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan aturan-aturan yang membatasi saat berkomunikasi. Dari hasil wawancara petugas pendaftaran dan pasien dibatasi dengan aturan yang ada yaitu petugas berkomunikasi dan memberikan informasi fokus dengan pertanyaan yang terkait dengan informasi pada pendaftaran pasien dan tidak meluas.

Komunikasi interpersonal yang terjadi di Puskesmas Kota Matsum yaitu berlangsung dalam jarak dekat namun dibatasi dengan meja petugas pendaftaran, dari pertanyaan yang diajukan petugas pendaftaran kepada pasien saling mempengaruhi dimana setiap pertanyaan yang diajukan petugas pendaftaran terjadi secara terbuka dalam arti pasien memberikan keterangan secara benar dan mempunyai rasa empati dan perasaan positif untuk mengerti keadaan pasien tersebut. Dari komunikasi yang terjadi antara petugas pendaftaran dan pasien sudah sesuai dengan teori ciri-ciri komunikasi Interpersonal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kota Matsum di kota Medan khususnya di Tempat Pendaftaran Pasien dengan jumlah responden sebanyak lima informan, maka dapat disimpulkan bahwa Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Kota Matsum sesuai dengan SOP, dan sudah merujuk pada hubungan pendekatan dan keakraban sehingga informasi dan pertanyaan yang di sampaikan petugas pendaftaran dapat dimengerti dan menimbulkan adanya umpan balik oleh pasien. Dalam hal ini pasien merasa diperdulikan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada 5 orang informan mengatakan merasa puas dengan pelayanan petugas di Puskesmas Kota Matsum

DAFTAR PUSTAKA

- Hanani, Silfia, 2017, Komunikasi Interpersonal, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Kuntoro, W., dan Istiono, W., 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bentul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan

- Linda Prasetia. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada klinik UIN Sunan Ampel.Surabaya.Journal of Health Science and prevention
- Permenkes RI No. 269/MENKES/PER/111/2008 tentang Rekam Medis
- Pohan, Imbalo S. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Riadi Muchlisin. 2016.“Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien”, (Online), (<http://www.Kajian pustaka.com>, Diakses 17-0621
- Sangadji dan Sopiah (2013), Definisi perilaku konsumen, buku pendekatan praktis, Penerbit (Andi Yogyakarta).
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.Suranto.2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syamsudin, Istiqomah Ria Rahmatul, Purnama Heru. 2019. “Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule”, (Online), (<https://arteri .sinergis.org>, Diakses 07-05-2021)