

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Permenkes nomor 28 tahun 2011 Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisasi secara komprehensif. Pengaturan Kegiatan Usaha Klinik di Kawasan ekonomi khusus bertujuan untuk memberikan acuan bagi pelaku usaha, kepala Klinik, pemerintah, dan pemangku kepentingan terkait dalam penyelenggaraan Klinik di Kawasan ekonomi khusus. (Kepmenkes, No. 28 Tahun 2011)

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Sebagian besar pasien yang datang untuk berobat ke klinik adalah sebagai pasien rawat jalan, sehingga pelayanan pada instalasi rawat jalan mulai dari pendaftaran pasien hingga pasien mendapatkan pelayanan di klinik merupakan ujung tombak di klinik tersebut. (Kotler., 2016).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan klinik menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikasi (Nursalam, 2011).

Komunikasi merupakan kunci utama dalam membangun sebuah hubungan baik antar manusia. Komunikasi efektif merupakan unsur utama suatu sasaran keselamatan pasien sebab komunikasi adalah penyebab pertama dari masalah keselamatan pasien. Sering kali pasien memberikan keluhan tentang kurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam menyampaikankeluhan kepada pasien dan dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran. (Soedarso, 2021)

Pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga pasien untuk memberikan informasi yang jelas sehingga adanya kesepahaman dan persepsi yang sama antara kedua belah pihak dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Ketika

berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan baik itu kejelasan, kecepatan berbicara, waktu dan relevan dan lainnya, serta penampilan personal, vokalik, ekspresi wajah dan lainnya. Sering kali pasien mengeluh tentang kurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas dalam menyampaikan keluhan kepada pasien dan dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi efektif petugas pendaftaran. (Rumayar, A, 2020)

Bagian pendaftaran ialah pelayanan pertama yang diterima oleh pasien saat tiba di layanan kesehatan. TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) merupakan salah satu pelayanan utama dari suatu instansi pelayanan Kesehatan yang untuk membantu pelayanan dalam melayani pasien di tempat pendaftaran. Dalam pelayanan kesehatan terjadi kesalahan 70-80 % yang disebabkan oleh buruknya komunikasi pemahaman dalam tim, kerjasama tim yang baik dapat membantu mengurangi masalah keselamatan pasien. (Alfarizi, 2019)

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas di tempat pelayanan kesehatan tersebut terutama di bagian pendaftaran pasien. Pelayanan kesehatan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pasien, dan sasaran dari manajemen pelayanan yang juga memerlukan kepuasan pasien pada klinik tersebut. Pelayanan kesehatan dapat diberikan kepada pasien gawat darurat, rawat jalan maupun pasien rawat inap. (Wulandini, 2018)

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit terutama di bagian pendaftaran. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Pengukuran kepuasan yang memerlukan adanya komunikasi efektif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar komplain pasien bisa ditangani lebih cepat oleh petugas. Peran komunikasi dalam pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari setiap pasien yang sedang menjalani perawatan dirumah sakit karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien di Rumah sakit (Wijayanti, A.C. 2015). Pada Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nabilatul

Fanny dengan berjudul Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Universitas Duta Bangsa Surakarta (2022) mendapatkan hasil bahwa tingkat menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran cukup baik dengan persentase 43,3% dan penilaian baik sebesar 40%. Sedangkan kepuasan pelayanan menunjukkan bahwa 42 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran, dan 46 responden (47,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Sebagai kesimpulan dari penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran, tetapi persentase pada bagian responden cukup baik belum memenuhi standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien berada diatas 95%.

Berdasarkan kegiatan observasi dengan penelitian yang dilaksanakan pada Hari Senin, 20 - 24 Mei 2024 dengan hasil survey di Klinik Kendedes belum memiliki data kepuasan pasien. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal kualitas pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2016). Pada pelayanan Klinik kendedes memiliki kotak kepuasan pasien akan tetapi tidak teratur dikelola oleh petugas, sehingga data kepuasan pasien saat ini belum ada. Pada pelayanan klinik kendedes jugadidapatkan beberapa komplain dari pasien yang di poli gigi dari 10 orang dan 5 orang tersebut komplain kepada petugas pendaftaran dengan adanya permasalahan nomor antrian online dengan offline pelayanan pendaftaran dan terjadinya miskomunikasi oleh petugas pendaftaran. Selain itu petugas pendaftaran keteteran dengan adanya permasalahan tersebut yang semakin hari semakin banyak pasien berobat ke poli gigi. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik Kendedes.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada laporan ini sebagai berikut: “Bagaimana Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Kendedes Malang? ”

## **1.3 Tujuan**

**a. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien bagian pendaftaran pada pelayanan rawat jalan di Klinik Kendedes Malang

**b. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi komunikasi petugas pendaftaran pada pelayanan rawat jalan di Klinik Kendedes Malang.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan Klinik Kendedes Malang.
3. Menganalisis hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Klinik Kendedes Malang.

**1.4 Manfaat**

**a. Manfaat Teoritis**

Bagi penulis laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah ilmu, wawasan, dan dapat membantu dalam kegiatan penelitian atau pendidikan di periode selanjutnya

**b. Manfaat Praktis**

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat membantu peningkatan kepuasan pasien dalam komunikasi dengan baik di Klinik Kendedes Malang dan dapat membantu meningkatkan kualitas komunikasi pada bagian pendaftaran di Klinik Kendedes Malang.