

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Klinik

Pengertian Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Klinik adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Klinik dapat dilaksanakan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari (one day care) dan/atau home care. Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat. Klinik yang dimiliki oleh masyarakat yang menyelenggarakan rawat jalan dapat didirikan oleh perorangan atau badan usaha (Kepmenkes No. 9 Tahun 2014).

a. Klinik pratama

Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun. Pelayanan medik dasar adalah pelayanan medik terhadap individu atau keluarga dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan maksimal dokter umum atau dokter gigi. Tenaga medis pada klinik pratama yang memberikan pelayanan kedokteran paling sedikit terdiri dari 2 (dua) orang dokter dan/atau dokter gigi sebagai pemberi pelayanan khusus (Kemenkes No.9 Tahun 2014).

b. Klinik utama

Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik. Pelayanan medik spesialisik adalah pelayanan medik terhadap individu atau keluarga dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis. Dalam Kemenkes No.9 Tahun 2014 dijelaskan bahwa tenaga medis pada Klinik utama yang memberikan pelayanan kedokteran paling sedikit terdiri dari 1 (satu) orang dokter spesialis dan 1 (satu) orang dokter sebagai pemberi pelayanan dan yang memberikan pelayanankedokteran gigi paling sedikit terdiri dari 1 (satu) orang dokter gigi spesialis dan 1 (satu) orang dokter gigi sebagai pemberi pelayanan.

2.2 Rekam Medis

Menurut Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022, Rekam medis adalah dokumen yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis sendiri bertujuan untuk menunjang terjadinya tertib administrasi, dan juga menyimpan jejak atau rekam kesehatan untuk penjaminan mutu instansi terkait. Rekam medis juga memiliki beberapa aspek diantaranya yaitu aspek administrasi, aspek legal atau hukum, aspek keuangan aspek edukasi, aspek komunikasi dan aspek dokumentasi. Hal tersebut sesuai dengan (Kemenkes RI, 2022)

a. Aspek-Aspek Rekam Medis

Sering kali kita temukan bahwa aspek rekam medis dengan nilai guna atau nilai-nilai rekam medis disamaartikan. Tujuan dan kegunaan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa dukungan suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, maka tertib administrasi rumah sakit tidak akan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Gibony, bahwa nilai guna rekam medis disingkat dengan ALFRED yaitu:

a) *Aspek Administration* (Aspek Administrasi)

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi, karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis dan paramedis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan

b) *Aspek Legal* (Aspek Hukum)

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai hukum, karena isinya menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan dalam rangka usaha menegakkan serta penyediaan bahan tanda bukti untuk menegakkan keadilan

c) *Aspek Finansial* (Aspek Keuangan)

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai uang karena isinya mengandung data atau informasi yang dapat dipergunakan sebagai aspek keuangan

d) *Aspek Research* (Aspek Penelitian)

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai penelitian, karena isinya menyangkut data atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan

sebagai aspek penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Kesehatan

e) *Aspek Education* (Aspek Pendidikan)

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai pendidikan, karena isinya menyangkut data atau informasi tentang perkembangan kronologis dan kegiatan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien, informasi tersebut dapat dipergunakan sebagai bahan atau referensi dalam pengajaran sesuai bidang profesi masing-masing

f) *Aspek Documentation* (Aspek Dokumentasi)

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai dokumentasi, karena isinya menyangkut sumber ingatan yang harus didokumentasikan dan dipakai sebagai bahan pertanggung jawaban dan pembuatan laporan rumah sakit

b. Manfaat Rekam Medis

Manfaat Rekam Medis Adapun menurut Pasal 1 Ayat (1) (Kemenkes RI, 2022) tentang Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dengan begitu, jika kita membahas tentang manfaat menyimpan rekam medis, maka hal tersebut serupa dengan manfaat rekam medis:

- a) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan;
- b) Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis;
- c) Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data Rekam Medis; dan
- d) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi

2.3 Komunikasi

Menurut Kamus Bahasa Indonesia Komunikasi berasal dari bahasa Latin “communis” artinya bersama. Secara terminologis, komunikasi adalah suatu proses penyampaian pikiran atau informasi (pesan) dari satu pihak ke pihak lain dengan menggunakan suatu media. Komunikasi adalah aktivitas penyampaian informasi, baik berupa pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya. Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. (Roudhonah, 2020)

Komunikasi merupakan interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi tertentu. Komunikasi selain dengan cara verbal, komunikasi juga bisa dilakukan dengan bahasa tubuh atau menggunakan gesture untuk tujuan tertentu. Komunikasi yang baik merupakan komunikasi yang dapat dimengerti dan diterima oleh kedua pihak penerima dan pemberi komunikasi. (Putu et al., 2016)

Ada 5 faktor yang mempengaruhi komunikasi, antara lain *respect, empathy, audible, clarity, dan humble*. Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Proses komunikasi efektif artinya proses dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Komunikasi efektif merupakan proses komunikasi dimana komunikan mengerti apa yang telah disampaikan dan melakukan apa yang komunikator inginkan melalui pesan (Wulan Sari, 2016)

Tujuan komunikasi secara umum yaitu alat kendali, fungsi komunikasi sebagai alat kendali atau kontrol dalam hal ini berarti dengan komunikasi maka perilaku individu dapat dikontrol dengan penyampaian aturan yang harus dipatuhi, alat motivasi komunikasi yang baik dan persuasif adalah komunikasi yang dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. (Sukma W C. 2021)

Teknik Komunikasi Menurut Effendy (2011)

- a. Komunikasi Informatif Komunikasi informatif merupakan metode komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara umum
- b. Komunikasi *Persuasif*
Komunikasi Persuasif adalah metode komunikasi yang bersifat membujuk secara halus agar komunikan atau sasaran menjadi yakin dan mau mengikuti apa yang diinginkan oleh komunikator
- c. Komunikasi Instruktif
Keuntungan dari metode ini adalah Komunikan diberi kebebasan untuk memilih, membuat penilaian tentang apa yang disampaikan oleh komunikator sehingga dapat membuat Keputusan
- d. Hubungan Manusia
Hubungan Manusia Adalah metode komunikasi yang berupa perintah untuk melakukan sesuatu tugas atau pekerjaan.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Menurut karya Alfian Hardianto (2020)

1. Komunikator
 - a. Kepercayaan komunikan terhadap komunikator
 - b. Pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi
 - c. Sikap dan penampilan komunikator
 - d. Pengetahuan umum
2. Pesan
 - a. Elemen – elemen pesan (kata, kalimat, ide, dll)
 - b. Isi pesan (menarik, tidak sulit, dll)
 - c. Kesesuaian pesan dengan kebutuhan komunikan
 - d. Struktur pesan (jelas, mudah dimengerti)
3. Komunikan
 - a. Kemampuan menafsirkan pesan
 - b. Ketertarikan pada pesan dan komunikator
 - c. Perhatian terhadap pesan, dll

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” pelayanan Kesehatan dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Pohan, 2013)

Dimensi kepuasan kualitas Menurut Hafizurrachman (2014), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan)
2. *Reliability*, atau kehandalan Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) meliputi aspek pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepadaperusahaan. Terdiri dari komponen : komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, atau empati Dimensi empati (*empathy*) diwujudkan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan Dalam buku Nursalam (2014) mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas

Produk atau jasa Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan banyak produk atau jasa yang digunakan berkualitas

2. Harga

Harga yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama perawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

5. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap, dan sebagainya.

6. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

7. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

8. Lokasi

Lokasi, meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal itu tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

10. Komunikasi

Komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan – keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Komunikasi merupakan alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien. Komunikasi yang lebih jauh sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat.

11. Suasana

Suasana meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

12. Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan.

2.5 Tempat Pendaftaran Pasien

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas

pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke klinik. Selain mencatat data identitas pasien, akan diperlukan juga pendataan lain mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat. (Wijaya, 2017).

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu berobat di suatu fasyankes dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, alur berkas rekam medis, dan prosedur penerimaan pasien, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat. Dalam melakukan pendaftaran pasien terdapat prosedur pendaftaran pasien yaitu pasien awal datang ke rumah sakit sesuai keluhan akan diarahkan oleh petugas pendaftaran untuk mendaftar sebagai pasien IGD maupun Poliklinik. Setelah dilakukan pendaftaran maka petugas pendaftaran akan mengarahkan pasien untuk melakukan antri di depan poli yang mereka butuhkan. (Budi SC, 2011).

a. Pasien Baru

Pendaftaran pasien baru akan dilaksanakan dengan mengisi formulir pendaftaran pasien baru untuk mendapatkan data sosial pasien yang akan dimasukkan dalam komputer. Setiap pasien baru akan memperoleh nomor pasien, kemudian pasien akan diberi kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien tersebut datang kembali untuk berobat ke rumah sakit.

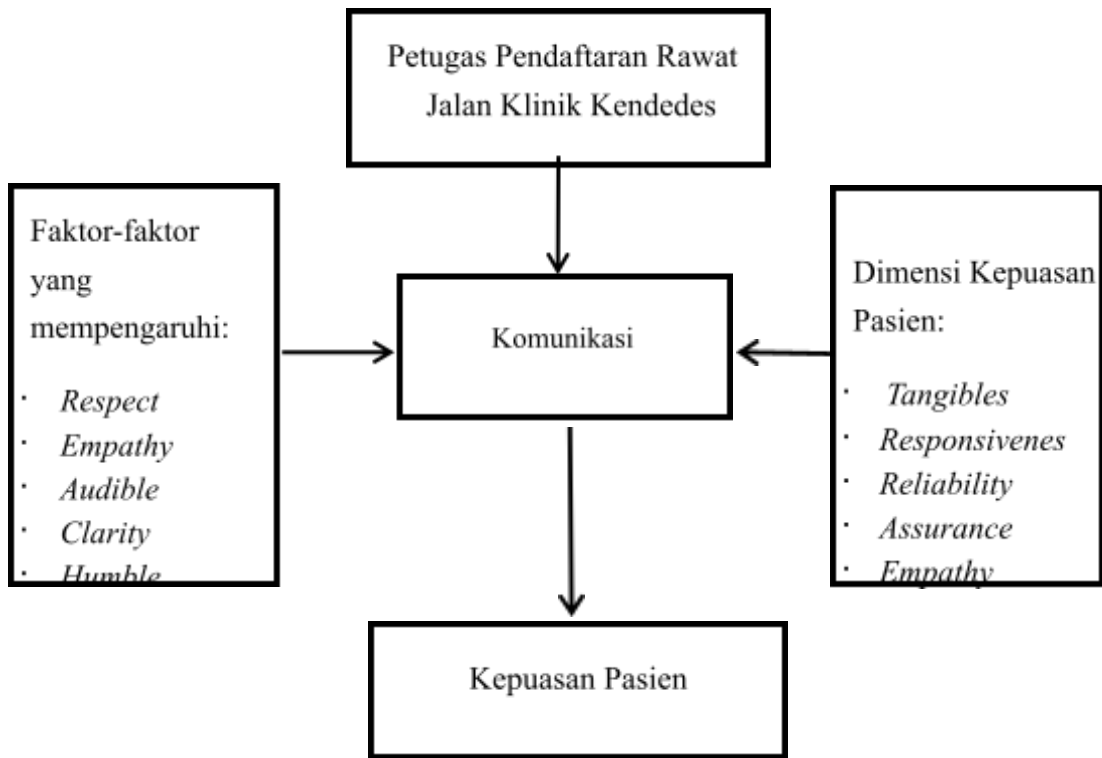
b. Pasien Lama

Sedangkan untuk pendaftaran pasien lama, dilakukan dengan mencari berkas rekam medis pasien sesuai dengan Nomor RM yang tercantum dalam kartu berobat.

2.6 Kerangka Konsep

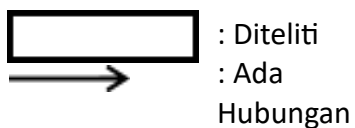
Dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Tiga jenis tingkat kepuasan yaitu : bila kenyataan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila

kenyataan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kenyataan kurang dari harapan maka pasien tidak puas. (p. Hafizurrahman 2016)



Gambar 2.1 Tabel Kerangka Konsep

Keterangan :



Kerangka konsep penelitian ini memuat variabel bebas (Independen) yaitu komunikasi petugas TPP dan variabel terikat (Dependen) adalah kepuasan pasien. Pada kerangka konsep di atas menjelaskan bahwa petugas pendaftaran rawat jalan Klinik Kendedes perlu mempunyai adanya komunikasi yang memiliki prinsip adanya faktor yang mempengaruhi: *Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*. Selain adanya prinsip di komunikasi juga berhubung dengan adanya standar pelayanan kualitas kesehatan termasuk kepuasan pasien yang memiliki dimensi kepuasan pasien: *tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy*.

2.7 Hipotesis

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

H₀ : Tidak ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien dibagian pendaftaran rawat jalan Klinik Kendedes

H_a : Ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien dibagian pendaftaran rawat jalan Klinik Kendedes