

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL

Judul : Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Petugas Pendaftaran
dan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri
Nama : Annisa Viratul Khoniyah
NRP : 22032376
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Jenjang Pendidikan : Diploma 3
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Malang, 3 Maret 2025
Dosen Pembimbing

Drs. Taufiq Soeltanto M,Si
NUPTK. 19601013198811101

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PETUGAS PENDAFTARAN DAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI

(Annisa Viratul Khoniyah¹, Taufiq Soeltanto²)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Studi D3-Rekam Medis & Informasi Kesehatan
(Annisa viratul khoniyah)
email : chilakhoo@gmail.com

Abstract

Minister of Health Regulation (PMK) Number 11 of 2017, every hospital is obliged to strive to fulfill patient safety targets. Patient safety targets include achieving accurate patient identification, increasing effective communication, increasing the safety of drugs that need to be watched out for, ensuring the right location, correct patient surgical procedures, reducing the risk of infection related to risk reduction services, concepts and practices of reducing disaster risk through systematic efforts in analyze and reduce the factors that cause disasters. The definition of a medical record is a collection of facts about a person's life and history of illness, including the state of illness, current and past treatment written by health practitioners in their efforts to provide health services to patients.

Research Objectives: To determine the occurrence of effective communication between registration officers and outpatients at Baptism Hospital, Kediri and Hambata, which occurs during registration. Qualitative research methods are research that is intended to understand phenomena about anything experienced by the researcher, for example behavior, perception, motivation for action, etc. holistically with descriptions in the form of words and language.

Research Results The effectiveness of interpersonal communication between registration officers and outpatients at the Kediri Baptist Hospital has gone well, especially with the obstacles that occur when patients register. The Kediri Baptist Hospital has collaborated with the Putra Asih Foundation and Stikes for language barriers and deaf mite..

Suggestions: It would be best for all medical records officers at Babptis Hospital Kediri to have the educational qualifications listed in PMK 55 of 2013, and it would be better for Baptist Hospital Kediri to further improve the comfort of the outpatient registration room and improve good communication with greetings and smiles.

Keywords: Medical Records, communication effectiveness

Keywords: Medical Records, communication effectiveness

Abstrak

Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 11 tahun 2017 setiap Rumah Sakit Wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur tepat pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan pengurangan risiko, konsep dan praktik mengurangi resiko bencana melalui upaya sistematis dalam menganalisa dan mengurangi faktor-faktor penyebab bencana.

Pengertian rekam medis merupakan kumpulan fakta tentang kehidupan seseorang dan riwayat penyakitnya, termasuk keadaan sakit, pengobatan saat ini dan saat lampau yang ditulis oleh para praktisi kesehatan dalam upaya mereka memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui terjadinya komunikasi efektif antara petugas pendaftaran dan pasien rawat jalan di rs baptis kediri dan hambata yang terjadi di saat pendaftaran.

Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang di maksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang di alami oleh penlitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain-lain secara holistik dengan deksripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Hasil Penelitian Efektifitas komunikasi interpersonal antara petugas pendafrtan dan pasien rawat jalan di rumah sakit baptis kediri sudah berjalan dengan baik terutama dengan hambatan yang terjadi di saat pasien melakukan pendaftaran dengan itu rumah sakit baptis kediri sudah melakukan kerjasama dengan yayasan putra asih dan stikes untuk kendala bahasa dan tunga rungu.

Saran Sebaiknya semua petugas rekam medis yang ada di RS Babptis Kediri harus memiliki kualifikasi pendidikan yang ada di pmk 55 tahun 2013, dan Sebaiknya RS Baptis kediri kenyamanan ruang pendaftaran rawat jalan dan meningkatkan komunikasi yang baik juga dengan sapa dan senyum.

Kata Kunci: Rekam Medis, Efektifitas komunikasi

1. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi keahlian dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata gambar angka, dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas, di setiap interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam memastikan pemahaman yang baik, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Pada tahap pendaftaran rawat jalan di Rumah sakit baptis kediri, pentingnya untuk memperhatikan kualitas komunikasi, karena ini adalah awal dari perjalanan pasien menuju pemulihan yang optimal.

Menurut Aji Martin. Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah di rencanakan sebelumnya.

Hasil-hasil evaluasi di maksudnya menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali. Dengan demikian pelaksanaan mutu pelayanan balik dapat disimpulkan sesuai PERMENKES NO. 269/MENKES, PER/III/2008 tentang memberikan proses pelayanan ditempat pendaftaran pasien sangatlah penting.

Tujuannya adalah untuk mengurangi paparan terhadap bahaya, mengurangi kerentanan manusia dan properti, manajemen yang tepat terhadap

pengelolaan lahan dan lingkungan, serta meningkatkan kesiapan dampak bencana meliputi disiplin seperti manajemen bencana, mitigasi bencana meliputi langka-langka seperti mendirikan bangunan sesuai aturan baku, kenali lokasi bangunan, dan siapkan peralatan.

Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien (patient safety), komunikasi yang efektif yang tepat waktu akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien, maka dalam komunikasi efektif harus di bangun aspek kejelasan, ketepatan, sesuai dengan konteks baik bahasa dan informasi, alur yang sistematis, dan budaya.

Menurut Agus Supinganto (2015) Komunikasi yang tidak efektif akan menimbulkan resiko kesalahan dalam pemberian asuhan.

Pemeliharaan tulisan ini akan mengeksplorasi pentingnya komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis kediri akan mengalami strategi komunikasi yang dapat meningkatkan pengalaman pasien dan meningkatkan pemahaman tentang prosedur rekam medis, dan memperkuat

hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Melalui pemahaman mendalam tentang betapa kerusakan komunikasi dalam konteks pendaftaran rawat jalan, diharapkan dapat lebih mengapresiasi peran penting komunikator yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri?”

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komunikasi efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a) Rumah Sakit

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2020). diharapkan memberikan pelayanan medis dan keperawatan secara komprehensif, termasuk pelayanan gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, rawat intensif, serta pelayanan rehabilitasi medik.

Menurut (Bramantoro, 2017) juga menjelaskan bahwa rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang

efisien dan efektif dalam rehabilitasi dan pemulihan yang dipadukan dengan upaya perbaikan dan pencegahan serta upaya rujukan.

b). Rekam Medis

Menurut (Depkes, 2008) tentang rekam medis, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

c). Manfaat Rekam Medis

Menurut konsil kedokteran indonesia (2006), manfaat rekam medis di antaranya yaitu:

1). Pengobatan pasien

Rekam medis bermanfaat sebagai dasar petunjuk untuk merencanakan dan menganalisis penyakit serta merencanakan pengobatan, perawatan dan tindakan medis yang harus di berikan kepada pasien.

2). Peningkatan kualitas pelayanan

Membuat rekam medis bagi penyelenggaraan praktik kedokteran dengan jelas dan lengkap akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk melindungi tenaga medis dan untuk pencapaian kesehatan masyarakat yang optimal.

3). Pendidikan dan penelitian

Rekam medis yang merupakan informasi perkebangan kronologis penyakit,

pelayanan medis, pengobatan dan tindakan medis, bermanfaat untuk bahan informasi bagi perkembangan pengajaran dan penelitiandi bidang profesi kedokteran dan kedokteran gigi.

4) Pembiayaan

Berkas rekam medis bisa dijadikan petunjuk dan bahan untuk menetapkan pembiayaan dalam pelayanan kesehatan pada sarana kesehatan.

5). Statistik kesehatan

Rekam medis bisa di gunakan sebagai bahan statistik kesehatan, khususnya untuk mempelajari perkembangan kesehatan masyarakat dan untuk menentukan jumlah penderita pada penyakit tertentu.

6). Pembuktian masalah hukum, disiplin dan etik

Rekam medis merupakan alat bukti tertulis utama, sehingga bermanfaat dalam penyelesaian masalah hukum, disiplin dan juga etik.

d). Pengertian komunikasi Efektif

Menurut Evipto (2002): "Komunikasi adalah proses di mana seseorang merencanakan, mengirimkan, dan menerima pesan untuk mempengaruhi perilaku orang lain."

Komunikasi secara terminologis yakni merujuk kepada proses penyampaian suatu

pernyataan manusia kepada manusia lain. Komunikasi berasal dari Bahasa latin yakni communis, sedangkan secara etimologi kata communis mengandung arti communico dalam Bahasa Indonesia artinya berbagi. Jadi definisi dari komunikasi ialah suatu proses yang melibatkan individu lebih dari satu orang dalam suatu hubungan, organisasi, kelompok maupun masyarakat yang saling merespon dan menciptakan pesan untuk melakukan adaptasi dengan lingkungan satu sama lain.

e). Jenis Jenis Komunikasi

1). Komunikasi intrapersonal, Penggunaan pikiran atau bahasa yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri merupakan pengertian dari komunikasi intrapersona. Ketelibatan internal yang dilakukan secara aktif oleh individu dalam pemrosesan simbolik dari pesan- pesan merupakan komunikasi intrapersona, Seorang individu menjadi penerima dan juga sekaligus pengirim informasi dan pesan, memberikan feedback bagi individu itu sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan. Rogers (2017).

2). Komunikasi Interpersonal, Komunikasi interpersona adalah komunikasi antar individu -individu yang bertatap muka, yang memungkinkan setiap individu menangkap reaksi individu yang lain secara langsung, baik secara nonverbal atau verbal (Mulyana, 2000). Komunikasi

yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua senyawa, dua sahabat dekat, PMIK (Petugas TPP)- pasien, dan sebagainya merupakan definisi dari komunikasi interpersonal.

f). Tujuan Komunikasi Efektif

Pada hakikatnya tujuan komunikasi yang efektif ialah untuk memfasilitasi pemahaman pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa yang jelas, tanggapan yang seimbang, dan penggunaan bahasa non-verbal (simbolik) dapat dicapai. Komunikasi yang efektif mencakup bentuk- bentuk komunikasi verbal (secara lisan maupun tertulis) dan non-verbal (secara simbolik) yang efektif.

g). Proses Komunikasi Efektif

Menurut Berlo (2017). mengembangkan model komunikasi yang menekankan empat elemen utama dalam proses komunikasi: Dalam komunikasi efektif meliputi proses sebagai berikut:

1. Sumber (*Source*): Sumber adalah orang atau entitas yang menghasilkan pesan.
2. Pesan (*Message*): Pesan adalah informasi atau ide yang ingin disampaikan oleh sumber kepada penerima.
3. Saluran (*Channel*): Saluran adalah medium atau cara yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari

sumber ke penerima. Saluran bisa berupa komunikasi lisan langsung, surat, telepon, atau bahkan media social

4. Penerima (*Receiver*): Penerima adalah individu atau entitas yang menerima dan menginterpretasikan pesan yang disampaikan oleh sumber.

h). Hambatan Komunikasi Efektif

Menurut Gibson (1994): hambatan komunikasi efektif terjadi karena kerangka ajuan, menyimak selektif, kata putus nilai. Kredibilitas sumber, dan masalah semantik. Hambatan ini muncul ketika penerima pesan meragukan atau tidak percaya pada keandalan atau kejujuran sumber informasi.

i). Faktor Keberhasilan Komunikasi Efektif

Menurut Devito (2017), aspek-aspek penting dalam komunikasi efektif termasuk kesadaran diri (self-awareness), kemampuan mendengarkan dengan baik, kemampuan untuk menyampaikan informasi secara jelas, serta penggunaan bahasa dan simbol yang tepat

j). Pengertian Pendaftaran

Pendaftaran pasien adalah proses pertama kali terjadinya kegiatan rekam medis pada semua fasilitas pelayanan Kesehatan,

identitas pasien akan di data pada tempat pendaftaran, petugas juga memerlukan data lain terkait pasien yaitu pekerjaan, asuransi, penanggung jawab pasien, dan Sebagainya.

Pada system pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, maupun pasien gawat darurat (Octaviani 2018).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, (Menggambarkan) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Baptis kediri Jl. Brigjend pol.IBH Pranoto No.1 RW.7, Bangsal, kec.pesantren, kota kediri,jawa timur 64131. Waktu penelitian ini dilaksanakan Waktu penelitian ini di laksanakan pada tanggal 3 Desember 2024.

Peneliti mengambil fokus penelitian terkait: Penerapan Prinsip Prinsip Komunikasi Efektif Di Tempat Pendaftaran rumah sakit baptis kediri yang meliputi:

- 1) Keterbukan dan kejujuran
- 2) Empati dan keterlibatan
- 3) Kejelasan dan konsistensi
- 4) Penerima dan ketelitian
- 5) Fleklibilitas dan adaptabilitas
- 6) Tanggung jawab dan akuntalibilitas
- 7) Kesebaran dan penghargaan

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan tiga metode, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau digunakan untuk mengumpulkan data. Karena pada pinsifnya meneliti dapat melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik insterumen ini menggunakan teknik wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar dan mengambil.

Keabsahan data pada penelitian kualitatif mencakup uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas dan uji konfirmabiliti.

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan:

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keamanan di Ruang Pendaftaran Rawat Jalan

Aspek fisik, keamanan Ruang pendaftaran rawat jalan Dari Kebanjiran dan kebakaran Di RS Baptis kediri petugas mengatakan bahwa ruangan pendaftaran rawat jalan sudah terhindar dari keamanan dan banjir karena berada di posisi lantai yang tinggi, hanya petugas rekam medis

yang diizinkan memberikan komunikasi kepada pasien dengan benar, di depan pintu masuk sudah ada satpam yang melakukan pengawasan terhadap pasien demi keselamatan dan kenyamanan pasien.

Kerahasiaan Rekam Medis

Ruangan rekam medis Rs Baptis Kediri berdasarkan hasil penelitian dan observasi untuk kerahasiaan dokumen rekam medis sudah terjaga kerahasiannya dengan baik karena terdapat tanda peringatan di depan pintu “ selain petugas rekam medis dilarang masuk” sehingga tidak ada petugas keluar masuk ruang penyimpanan akan tetapi ada petugas kebersihan petugas yang masuk, di pintu sudah terpasang fingerprint yang kode hanya diketahui petugas rekam medis dan ada CCTV. Berdasarkan permenkes 22 th 2024 pasal 32 Isi Rekam Medis wajib dijaga kerahasiaannya oleh semua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan walaupun Pasien telah meninggal dunia.

Pelaksanaan Sop Kemanan Dan Kerahasiaan

Sop keamanan dan kerahasiaan rekam medis, di RS Baptis Kediri sudah terdapatnya standar operasional prosedur tentang keamanan dan kerahasiaan dan juga prosedur peminjaman rekam medis, hanya saja petugas masih belum mengetahui secara penuh SOP tersebut sehingga masih ada aturan yang belum

diterapkan. Hal tersebut masih belum sesuai menurut Tjipto Atmoko (2012) karena SOP sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Sehingga SOP tentang keamanan dan kerahasiaan ini oleh kepala rekam medis.

Hukum Kesehatan

Hukum kesehatan memastikan bahwa informasi rekam medis pasien hanya diakses oleh pihak yang berhak dengan mengharuskan izin tertulis dari pasien, membatasi akses hanya kepada pihak yang berwenang, dan menetapkan sanksi bagi pelanggaran akses. Hukum kesehatan mencakup segala peraturan dan aturan mencakup penerapan hukum perdata dan hukum pidana yang berkaitan dengan hubungan hukum dalam pelayanan kesehatan begitu juga menurut Harie Saktian Yusuf dan Imas Masturoh, 2015 Keamanan, privasi, kerahasiaan dan keselamatan adalah perangkat yang membentengi data/informasi dalam rekam medis kesehatan (format kertas maupun elektronik). Semua pihak yang terkait dalam pelayanan kesehatan baik itu dokter, dokter gigi, perawat, bidan dan praktisi kesehatan lain termasuk petugas rekam

medis serta pihak yang meminta data atau informasi harus menjaga keamanan data atau informasi milik pasien. Dalam konsep pelayanan kesehatan, dikenal istilah privasi, kerahasiaan, dan keamanan.

1. Privasi adalah hak seseorang untuk mengontrol akses informasi atas rekam medis pribadinya.

2. Kerahasiaan adalah proteksi terhadap rekam medis dan informasi lain pasien dengan cara menjaga informasi pribadi pasien dan pelayanannya. Dalam pelayanan kesehatan, informasi itu hanya diperuntukkan bagi pihak tenaga kesehatan yang berwenang.

3. Keamanan adalah perlindungan terhadap privasi seseorang dan kerahasiaan rekam medis. Dengan kata lain, keamanan hanya memperbolehkan penggunaan yang berhak untuk membuka rekam medis. Dalam pengertian yang lebih luas, keamanan juga termasuk proteksi informasi pelayanan kesehatan dari rusak, hilang atau pengubahan data akibat ulah pihak yang tidak berhak. (Hatta, 2009)

Sesuai dengan aturan hukum yang ada, salah satu perlindungan hukum terhadap pasien yang paling banyak digunakan dan sangat berpengaruh baik pasien maupun persetujuan untuk memberikan informasi yang ditanda tangani oleh seorang pasien atau pihak yang bertanggung jawab. Untuk melengkapi persyaratan bahwa surat

kuasa/persetujuan harus ditanda tangani oleh yang bersangkutan, rumah sakit menyediakan formulir surat kuasa, dengan demikian tanda tangan dapat diperoleh pada saat pasien tersebut masuk dirawat.

Komunikasi efektif

Perlindungan Hak Pasien Komunikasi efektif berpotensi menimbulkan perubahan sikap (attitude change) maupun meningkatkan hubungan sosial yang pada akhirnya akan menimbulkan suatu tindakan yang positif. Komunikasi efektif dapat disimpulkan bahwa sebuah bentuk penyampaian pesan verbal (komunikasi vokal atau bahasa lisan maupun tertulis) dan nonverbal (ekspresi atau raut muka) dengan membentuk informasi antar individu dengan menggunakan symbol dan perilaku.

Menurut Rahmat (2005) Komunikasi efektif adalah hubungan sosial yang baik yang memberikan pengertian dan pengaruh yang dapat berdampak pada perubahan sikap dan tindakan seseorang yang diinginkan penyampaian pesan. Komunikasi efektif dapat disimpulkan sebagai upaya untuk menukar ide, informasi, dan menukar perasaan. Dari hasil penukaran yang terjadi antara lebih dari satu atau lebih orang, maka akan menghasilkan sikap. Hingga pada akhirnya nanti akan membangun interaksi, jalinan, hubungan antara pemberi pesan (komunikator) dan penerima pesan (komunikan).

Komunikasi yang efektif bukan hanya tentang bagaimana pesan disampaikan, tetapi juga bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh penerima. Memahami teori-teori di atas dapat membantu dalam meningkatkan kualitas komunikasi Anda dengan orang lain. Mengenai komunikasi efektif sangat menggambarkan bahwa komunikasi bukan hanya sekedar transmisi pesan dari satu pihak ke pihak lain, tetapi melibatkan interaksi yang kompleks yang dapat mempengaruhi sikap dan tindakan seseorang.

Konsep komunikasi efektif melampaui sekedar transmisi pesan dari satu individu ke individu lainnya. Ini melibatkan proses interaksi yang kompleks yang dapat memiliki dampak signifikan pada sikap dan tindakan seseorang. Berikut beberapa poin penting yang menjelaskan mengapa komunikasi efektif jauh lebih dari sekedar transmisi pesan. Komunikasi efektif tidak hanya tentang mentransmisikan informasi, tetapi juga tentang memastikan bahwa informasi yang disampaikan memiliki makna dan relevansi bagi penerima. Ini melibatkan kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas, tepat, dan mudah dipahami. Komunikasi yang efektif menciptakan pemahaman bersama antara pihak yang terlibat. Ini tidak hanya mencakup pemahaman verbal (kata-kata yang digunakan), tetapi juga non-verbal (bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi

suara) yang dapat membantu memperkuat dan menegaskan pesan yang disampaikan. Komunikasi persuasif yang efektif dapat memotivasi individu untuk mengubah perilaku mereka. Ini bisa terjadi karena individu merasa terinspirasi, merasa pentingnya perubahan, atau melihat manfaat dari tindakan yang diusulkan. Komunikasi yang efektif juga dapat membangun kesadaran terhadap isu-isu penting atau perubahan yang diperlukan. Melalui penyampaian informasi yang relevan dan inspiratif, individu dapat dibawa untuk lebih peduli dan bertindak dalam mendukung solusi atau upaya yang dibutuhkan.

Komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi yang disampaikan relevan dengan isu-isu yang sedang dibahas atau perubahan yang diinginkan. Informasi yang akurat dan terkini membantu individu untuk lebih memahami konteks dan urgensi dari isu tersebut karena hukum rekam medis sudah di tata sedemikian rupa karena kerahasiaan rekam medis supaya terjaga dengan betul-betul. Lalu hubungannya dengan perlindungan hak pasien misalnya hak pasien mendapat informasi, berhak mendapat pelayanan terbaik dan semua menjadi indikasi privasi pasien yang tdk boleh di keluarkan, di simpan di dalam rekam medis.

1). Hak pasien, pasien berhak untuk memperoleh informasi mengenai tata

tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit baptis kediri

2). Memproleh informasi hak dan kewajiban pasien

3). Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi

Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak-hak konsumen, yang apabila disesuaikan dalam perlindungan konsumen kesehatan: konsumen jasa layanan kesehatan/pasien memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam memperoleh jasa layanan kesehatan adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan huruf (d) konsumen berhak untuk didengarkan pendapatnya masyarakat dewasa ini seharusnya pelayanan kesehatan memiliki jaminan kualitas dalam pelayanannya. Dalam pemberian pelayanan, jasa kesehatan memiliki perbedaan dengan jasa lainnya, yaitu adanya customer ignorance atau ketidaktahuan konsumen sehingga dibutuhkan keahlian khusus dalam penanganannya. Kemudian adanya Supply induced demand yaitu konsumen tidak memiliki daya tawar dan daya pilih dalam penanganannya, sehingga konsumen/

pasien tidak dapat menolak segala resiko yang terjadi atau hasil akhir medik.

Layanan kesehatan bukan produk homogen, sehingga masyarakat dapat memilih dan mempercayai layanan kesehatan mana yang akan dipilih bisa melalui alternatif atau konvensional. Kemudian adanya ketidakpastian dalam pengkualifikasian kata “sakit”. Dokter tidak dapat memastikan 100% seseorang itu sakit, karena dokter hanya mengkategorikan suatu penyakit dan cara penyembuhannya berdasarkan apa yang dia pelajari. Sedangkan kondisi setiap orang/pasien itu berbeda-beda. Dan yang paling penting adalah sehat itu adalah hak asasi manusia artinya setiap orang tidak tanpa perkecualian memiliki hak untuk mendapatkan kesehatan. Layanan kesehatan memiliki ilmu, pelayanan yang diberikan oleh seseorang dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.

Pengaturan tentang hukum benda dalam Buku II Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ini mempergunakan sistem tertutup (closed system), artinya orang tidak diperbolehkan mengadakan hak-hak kebendaan selain dari yang telah diatur dalam undang-undang ini. Selain itu, hukum benda bersifat memaksa (dwingend recht), artinya harus dipatuhi, tidak boleh disimpangi, termasuk membuat peraturan baru yang, masyarakat memiliki

kesempatan yang luas dalam mengakses layanan kesehatan berkualitas di negeri sendiri, dan dapat meningkatkan citra bangsa Indonesia di mata dunia internasional menyimpang dari yang telah ditetapkan. Secara umum, menurut ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, benda dapat dibedakan ke dalam:

- a. Benda berwujud dan benda tak berwujud (Pasal 503 KUHPerdata)
- b. Benda bergerak dan benda tidak bergerak (Pasal 504 KUHPerdata)
- c. Benda yang dapat dihabiskan dan benda yang tidak dapat dihabiskan (Pasal 505 KUHPerdata). Jika diperhatikan ketentuan dalam Kitab.

Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sangat menekankan pada pembagian benda dalam benda bergerak dan benda tidak bergerak. Pembagian kedua jenis benda ini sangatlah penting, sebab pembagian ini mempunyai akibat-akibat yang sangat penting dalam hukum. Arti penting pembedaan benda sebagai benda bergerak dan benda tidak bergerak terletak. Penguasaannya (bezit), dimana terhadap benda bergerak maka orang yang menguasai benda tersebut dianggap sebagai pemiliknya (Ps.1977 KUH Perdata: azas ini tidak berlaku bagi benda tidak bergerak).

5. KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan

- 1) Efektifitas komunikasi interpersonal antara petugas pendaftaran dan pasien rawat jalan di rumah sakit baptis kediri sangat di perhatikan karna untuk keselamatan pasien karena pendaftaran dan komunikasi yang efektif menentukan keselamatan pasien tersebut.
- 2) Pendaftaran rawat jalan di Rs baptis kediri sudah terdapat standar operasional prosedur (sop) yang mengatur tentang waktu pendaftaran pasien rawat jalan baru atau pasien lama.
- 3) Di RS baptis kediri memprioritaskan pasien dengan gangguan jiwa atau Odgj dengan bekerja sama dengan dinas sosial.
- 4) Untuk pendidikan seluruh petugas rm di Rs bptis kediri belum memenuhi kualifikasi pendidikan di PMK 55 tahun 2013.
- 5) Rumah sakit baptis kediri bekerja sama dengan yayasan putara asih untuk penerjemah bagi pasien yang mengalami kendala dalam komunikasi.
- 6) Rumah sakit baptis kediri bekerja sama dengan STIKES untuk penerjemah bahasa yang menjadi salah satu hambatan pasien dalam pendaftaran

Saran

- 1) Sebaiknya semua petugas pendaftaran di rawat jalan di rumah sakit baptis kediri lebih meningkatkan komunikasi yang baik kepada setiap pasien yang datang di rumah sakit Baptis Kediri.
- 2) Sebaiknya petugas pendaftaran lebih memperhatikan cara pelayanan dengan memberikan kenyamanan berkomunikasi kepada pasien.
- 3) Sebaiknya Sop tempat pendaftaran di terapkan dengan baik dan memperhatikan cara komunikasi yang baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Supinganto, M. S. (2015). Identifikasi komunikasi Efektif SBAR (Situation, Background, Assesment, Recommendation) Di RSUD Kota Mataram. Diakses Tanggal 20 April 2018
- Aji, B. Firman & Sirait Martin S.,1982. Perencanaan dan Evaluasi Suatu Sistem Untuk Proyek Pembangunan, Jakarta: Bima Aksara
- Arief, M.2018. Pemasaran jasa dan kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media Publishing
- Baker HK, Gary E. Powell. How Corporate Manager View Dividend. Policy. Quartely. Journal of Business and Economics. 1999; Vol. 38 No 2.
- Bramantoro,T, (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi pelayanan kesehatan.Surabaya: Airlangga University Press.
- Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2011.
- Depkes RI. 2008. Profil Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2007. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Elfrianto dan Lesmana. 2022. Metodologi Penelitian Pendidikan. Medan : UMSU PRESS.
https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Tujuh_Tradisi_Komunikasi
- Fanny, N., dkk. 2022. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X.
- Fidausi, M. K. H. 2022. Analisis Pelaksanaan Komunikasi Efektif Pada Interprofessional Collaboration Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin
- Hospital of poly ungaran. Journal of Management. 2015; 1. Meleoang Lexy J. (2017) Metologi penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- PMK No. 71 tahun 2003 tentang pelayanan JKN.
- Rahmat, 2005, Psikologi Komunikasi, Bandung; PT Remaja Rosdakarya Rikomah SE. Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Deepublish; 2017.

Slamet nur fm, af. Analysis tangibles, reliability, responsiveness, empathy assurance and image of hospital and interest back to use the service general.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta