

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024

Jev Boris¹, Pomarida Simbolon², Iman Satria Ndruru³
jevboris@gmail.com¹, pomaps@gmail.com², iman30max@gmail.com³
STIKes Elisabeth Medan

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024. Jenis penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini 30 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap 96.7%, dimensi Jaminan 100%, dimensi Kenyataa 100%, dimensi Empati 66,7%, dan dimensi Kehandalan 100% sehingga skor presentase rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Patient satisfaction is a tool for measuring the quality of health services, therefore health services are reviewed from the performance of services provided to patients. Patient satisfaction is a function of the difference between expectations and what is felt. Patients will be very disappointed if the staff's performance is below their expectations, whereas patients will feel satisfied if the staff's performance meets expectations. The aim of this research is to determine the level of patient satisfaction regarding communication from outpatient registration officers at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024. This type of analytical research uses a cross sectional approach. The sample for this research was 30 respondents with the sampling technique being accidental sampling. The instrument used was a questionnaire. The level of patient satisfaction based on the five dimensions of service quality shows that the responsiveness dimension is 96.7%, the guarantee dimension is 100%, the reality dimension is 100%, the empathy dimension is 66.7%, and the reliability dimension is 100% so that the average percentage score is the level of patient satisfaction with services at outpatient registration place at Santa Elisabeth Hospital, Medan

Keywords: *Empaty, Responsivenes.*

PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization) Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis (Suparyanto, 2020).

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan, mengetahui kepuasan pasien sangat

bermanfaat bagi instalasi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan salah satunya yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (Suhenda, 2021).

Berdasarkan penelitian Erlinda di RSUD Mitra Medika Medan, dari 92 responden, (67,4%) responden menyatakan persepsi kehandalan petugas pendaftaran pasien baik, dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas pendaftaran tidak baik, (58,7%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas baik, dan (41,3%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas tidak baik, (71,7%) responden menyatakan persepsi petugas perhatian kepada pasien, dan (28,3%) responden menyatakan persepsi perhatian petugas tidak baik (Erlinda, 2019).

Berdasarkan penelitian (Desta et al., 2018) di RSUD Mekelle Erhiopia Utara, dari 415 responden, (95%) responden menyatakan persepsi tingkat kehandalan, dan (5%) menyatakan persepsi tingkat presisi, (57%) responden menyatakan proporsi kepuasan pasien, asumsi 'n' menjadi 374 dan 10% tingkat non-respons. Hasil penelitian dari (93,1%) responden menyatakan persepsi kepuasan pasien global, dan (55-83%) menyatakan persepsi tingkat kepuasan pasien di afrika, (57,1-99%) responden menyatakan persepsi kepuasan pasien di ethiopia.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Budiarti & Harmanto, 2022), diketahui bahwa dari 30 responden terdapat 12 responden (40%) mengatakan puas terhadap komunikasi petugas pendaftaran, terdapat 18 responden (60%) mengatakan cukup puas, dan terdapat 0 responden (0%) mengatakan kurang puas terhadap komunikasi petugas pendaftaran. diketahui bahwa sebagian besar (60%) pasien cukup puas terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Budiarti, 2022).

Salah satu faktor penyebab kepuasan adalah komunikasi, kinerja jasa, atau dalam konteks penelitian ini adalah kualitas jasa yang diberikan. Pada pengukuran indeks kepuasan American Customer Satisfaction Index (ACSI) kepuasan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu perceived quality, perceived value, dan customer expectation (Hipertensiva, n.d.2020)

Hasil survey awal, penulis menemukan bahwa 2 pasien yang sedang mendaftar marah terhadap petugas karena komunikasi yang diberikan petugas rekam medis tidak dapat dipahami dan tidak mengerti pasien sehingga pasien berulang kali Kembali bertanya kepada petugas. Karena alasan itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit santa elisabeth medan.

Alasan penulis tertarik peneliti mengangkat judul ini yaitu dikarenakan pasien yang kurang puas dalam pelayanan yang diterima di pendaftaran rawat jalan berdasarkan pemberian pesan atau komunikasi yang disampaikan oleh petugas kepada pasien dan kurangnya pemberian arahan setelah pasien mendaftar dan menuju poli, keacuhan petugas, dan kepuasan pasien dalam menerima pemberian informasi dari petugas sehingga memicu atau menimbulkan persepsi berbeda antara pasien dan komunikator.

METODE PENELITIAN

Metodologi deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini memerlukan karakterisasi, mendeskripsikan, dan menceritakan keadaan atau kejadian yang melibatkan Petugas Rekam Medis Kesehatan dan pasien rumah sakit.

Metode penelitian adalah teknik yang digunakan peneliti untuk menyusun studi dan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Desain penelitian adalah rencana keseluruhan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif (Suhenda, 2021). Dimana teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara accidental sampling, dimana subjek dijadikan sampel karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data (Fauzy, 2019).

Rancangan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2024.

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menguji Faktor Bahaya Kesehatan dan Keselamatan Kerja Unit Rekam Medis di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Dimana dalam penelitian ini menggunakan kusioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 5 indikator yang memiliki sampel petugas yang mengisi kuesioner sebanyak 30 orang dimana indikatornya memiliki beberapa point penting didalamnya yaitu sebagai berikut ini :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi daya tanggap (responsiveness) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan (assurance) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi tampilan fisik (tangible) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Empati (empathy) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Keandalan (reliability) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024

KUESIONER

KEPUASAAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN 2024

Keterangan:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu Ragu (RR)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kehandalan / Reliability						
1.	Prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2.	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat					
3.	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan					

Daya tanggap/ Responsiveness yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien						
4.	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
5.	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat					
6.	Bagian poli klinik melayani dengan cepat					
7.	Petugas poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang					
Jaminan /Assurance						
8.	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya					
9.	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit					
10.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan pasien					
11.	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan					
12.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
13.	Petugas poli klinik selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
14.	Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih –pilih					

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Penelitian ini dimulai pada tanggal 16 januari – 20 juni 2024. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang mendaftarkan di rawat jalan, Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 Pasien. maka didapatkan hasil sebagaimana berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Daya Tanggap (responsiveness) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Daya tanggap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	29	96.7
Tidak Puas	1	3.3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 1 dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang daya tanggap (responsiveness) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas sebanyak 29 orang (96.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3.3%).

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang daya tanggap Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas pada umumnya sebanyak 29 orang (96.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3.3%). Ada empat atribut dimensi daya tanggap yaitu, dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien 96,8 %, petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik 96,5%, petugas pendaftaran rawat jalan memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien 96,6%, petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat 96,7%. Dimensi daya tanggap dalam penelitian ini dinyatakan sudah sangat puas.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Jaminan (assurance) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Jaminan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	30	100
Tidak Puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Jaminan (assurance) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan seluruhnya puas sebanyak 30 orang (100%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa seluruhnya Tingkat Kepuasan Pasien Tentang jaminan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori puas sebanyak 30 orang (100%) dan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0%). Ada lima nilai atribut pada penelitian ini yaitu, petugas pendaftaran rumah sakit selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien 99,9%, dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya 98,7%, semua petugas rumah sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang 98,9%, dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien 100%, dokter memberikan alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien 100%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tampilan Fisik (tangible) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Tampilan Fisik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	30	100
Tidak Puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3. diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tampilan Fisik (tangible) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan seluruhnya puas sebanyak 30 orang (100%).

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang tampilan fisik petugas pendaftaran rawat jalan pada kategori puas sebanyak 30 orang (100%) dan pada kategori tidak puas sebanyak 0 (0%). Dimensi tampilan fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Empati (empathy) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Empati	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	20	66.7
Tidak Puas	10	33.3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang empati (empathy) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori puas pada umumnya sebanyak 20 orang (66.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 10 orang (33.3%).

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang empati Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori puas sebanyak 20 orang (66.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 10 orang (33.3%). Ada tujuh atribut dari dimensi empati yaitu, dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya sebesar 34,4 %, dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien 66,8%, dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien 66,7%, dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat 33,3%, petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang

66,7,36%, petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik 66,7%, kesediaan petugas untuk minta maaf bila terjadi kesalahan 66,6%. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Sebagian pasien merasa puas dan Sebagian lagi tidak puas. Dimensi empati (empathy) dinyatakan sudah puas.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kehandalan (reliability) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Kehandalan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	28	93.3
Tidak Puas	2	6.7
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5. diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kehandalan (reliability) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan seluruhnya kategori puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,7%)

Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024, bahwa paling banyak tingkat kepuasan kehandalan (Reliability) pasien dalam kategori kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,7%). Ada tujuh atribut dimensi kehandalan yaitu diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat sebesar 95,3%, dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh 98,5%, dokter memberika resep yang tepat kepada pasien 93,5%, perawat membantu dokter dengan baik 94,9%, rumah sakit dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat 93,6%, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit 93,3%, petugas pendaftaran memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat 6,7%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	28	93.3
Tidak Puas	2	6.7
Total	30	100

Berdasarkan tabel 6 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6.7%).

Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024, bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan terdapat kategori sangat puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,7%). Ada lima atribut dimensi yaitu tangibles yaitu hampir semua merasa puas 96,3% (29 responden) dan pasien yang merasa tidak puas sebesar 3,3% (1 responden), dimensi reliability terdapat hampir semua pasien yang merasa puas 93,3 (28 responden) dan pasien tidak puas sebesar 6,7% (2 responden), dimensi responsiveness terdapat hampir semua pasien yang merasa puas dimana 96,7% (29 responden) dan tidak puas sebesar 3,3% (1 responden), dimensi assuranceter terdapat semua pasien merasa sangat puas dimana 100% (30 responden) dan yang merasa tidak puas sebesar 0% (0 responden), dimensi empathy terdapat sebagian besar pasien merasa puas dimana 66,7% (20 responden) dan yang merasa tidak puas sebesar 33,3% (10 responden). Dari hasil peneliti dinyatakan pasien sudah sangat puas yaitu petugas pendaftaran melakukan standar liama dimendis.

KESIMPULAN

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa simpulan yang dapat diambil yang didasarkan pada temuan hasil penelitian. Secara umum peneliti menyimpulkan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu dari 30 responden yaitu: Secara lebih khusus peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi daya Tanggap (Responsiveness) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada umumnya Puas 29 (96.7%) responden dan tidak puas 1 (3.3%) responden. Hal ini di dukung oleh petugas mendangarka keluhan pasien, melayani dengan cepat, dan tanggap.
- b. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (Assurance) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan seluruhnya Puas 30 (100%) responden dan tidak puas 0 (0%) responden. Di dukung oleh adanya petugas pendaftaran memberikana kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya, dan terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit.
- c. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi tampila Fisik (tangiabel) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan seluruhnya Puas 30 (100%) responden dan tidak puas 0 (0%) responden. Di dukung oleh adanya petugas langsung mengarahkan pendaftaran kepoli secara cepat dan terampil.
- d. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi Empati (empathy) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada umumnya puas 20 (66,7%) responden dan tidak puas 10 (33.3%) responden. Ini di dukung oleh petugas yang mengarahkan langsung serta membantu pasien berobat sesuai keluhan dengan ramah dan sopan.
- e. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi Kehandalan (reability) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada umumnya 28(93.3%) dan tidak puas 2 (6.7%) responden. Hal ini di dukung oleh petugas yang tidak berbelit belit informasi yang jelas dan terampil.
- f. Tingkat Kepuasan Pasien Tentang komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6.7%). Hal ini di dukung oleh visi misi rumah sakit rumah sakit santa elisabeth medan dengan: “Daya kasih kristus yang menyembuhkan” memberikan dorongan petugas dalm komunikasi dengan rasa empaty sehinga memberikan pelayanan cepat, tepat, jelas, terampil, dan ramah dalam pelayan kepada pasien sehinga mereka puas terhadap pendaftaran di rumah sakit.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh peneliti yaitu :

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dari hasil penelitian diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan Kesehatan dan keselamatan kerja terkhusus di unit RM mengenai bahaya fisik, bahaya biologi, dan bahaya ergonomi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

2. Bagi institusi pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi refrensi pembelajaran kepada mahasiswa mengenai analisa faktor- faktor bahaya Kesehatan dan keselamatan kerja terkhusus di unit RM pada bahaya fisik, bahaya biologi, dan ergonomi kerja di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang dimana diharapkan dapat menjadi gambaran refrensi bagi mahasiswa ataupun bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai analisa faktor- faktor bahaya Kesehatan dan keselamatan kerja terkhusus di unit RM pada bahaya fisik, bahaya biologi, dan ergonomi kerja dengan menambahkan indikator lainnya seperti bahaya fisiki akibat kebisingan hal ini dikarenakan pada penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan terhadap alat yang digunakan untuk mengukur kebisingan, maupun menggunakan metode penelitian yang lainnya dan terus mengembangkan fenomena – fenomena dengan permasalahan baru yang terkait dengan penerapan kualitas sistem informasi rekam medis elektronik di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Kesehatan (Issue November).
- Astuti, Vera Dwi, Aulia Zeta Andhani, and Eva Pitriyana. 2021. “PENERAPAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA REKAM MEDIS DARI PENULARAN COVID-19 DI RS TNI AU DR . M .” 175–80.
- Azzahra, Putri Windy, Nur Maimun, Ahmad Hanafi, Sekolah Tinggi, Ilmu Kesehatan, Hang Tuah, Ruangan Filling, Kerahasiaan Dokumen, and Berkas Rekam Medis. 2022. “Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal) ANALISIS ASPEK ERGONOMI RUANGAN FILLING DALAM MENJAGA KERAHASIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS.” 02:359–69.
- I. De Crystal, E. T. Ardianto, and S. Farlinda, “Analisis Risiko Kerja Petugas Filling Rawat Inap Dengan Menggunakan Severity Assessment Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung,” J. Rekam medis Dan Inf. Kesehat., vol. 1, no. 3, pp. 113–119, 2020
- I. Masturoh, N. Anggita. 2018. “Metodologi Penelitian Kesehatan.” Kerja, Keselamatan. n.d. Rumah Sakit. Mila Sari,., edited by M. SariST, M.Si. PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Irmawati, L. Kresnowati, E. Susanto, and T. I. Nurfalah, “Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Di Bagian Filing,” J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones., vol. 7, no. 1, pp. 35–38, 2019, doi: 10.33560/jmiki.v7i1.215.
- Kerja, Keselamatan, and K. Di. 2020. “TINJAUAN PELAKSANAAN KESEHATAN DAN JCOMENT (Journal of Community Empowerment).” 1(1):42–47.
- Keselamatan, Pengaruh, D. A. N. Kesehatan, K. Kerja, Terhadap Produktivitas, Kerja Perekam, and Medis Bagian. n.d. “FILING THE INFLUENCE OF SAFETY AND HEALTH , WORK ON WORK PRODUCTIVITY OF MEDICAL RECORD IN THE FILLING SECTION.” 140–46.
- Ketenagakerjaan, Kementerian, and Republik Indonesia. n.d. Profil Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Nasional Indonesia Tahun 2022.
- L. Widjaya, Konsep Dasar Manajemen Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. 2020.
- Machdar, I. (2018). Pengantar Pengendalian Pencemaran: Pencemaran Air, Pencemaran Udara dan Kebisingan. Yogyakarta: Deepublish.
- N. Zahroh, P. A. W, and A. Deharja, “Analisis Manajemen Risiko k3 Di Bagian Filing RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten,” J. Rekam Medis Dan Inf. Kesehat., vol. 1, no. 3, pp. 148–154, 2020
- Pamungkas, and Ruswahyu Arya. 2019. “Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Biro Psikologi Cahyaning Perwita Di Mojokerto.” Universitas Ciputra Surabaya.
- Pt, D. I., and Semen Bosowa. 2022. “Analisa Pelaksanaan Manajemen K3.”
- Soesilo, Tritjahjo Danny. 2019. “Ragam Dan Prosedur Penelitian Tindakan.” RepositoryUKSW (BAB III):31–40.
- Sugiyono.(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- T, N. A. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan RMIK. 59.
- Tim, K., F. T. Uny, and Susunan Tim. 2014. “BUKU AJAR MANAJEMEN K3.”
- Unit, D. I., Filing Rekam, Medis Rsud, Ceria Febiana, and Annisa Novita Ardyani. n.d. “1 2 1 1.” 24–36.
- Yadi, H. Y. (2015). “Konsep rancangan alat ukur risiko ergonomi.” Journal Industrial Services, 1(1), 1-4.