



## KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Masriani Situmorang<sup>1\*</sup>, Mulyana<sup>2</sup>, Natasha<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Rekam Medis dan Informasi kesehatan, Universitas Awal Bros, Indonesia,

<sup>1</sup>[masrianisitumorang23@gmail.com](mailto:masrianisitumorang23@gmail.com), <sup>2</sup>[mulyanarekam@gmail.com](mailto:mulyanarekam@gmail.com), <sup>3</sup>[ntasyaa71@gmail.com](mailto:ntasyaa71@gmail.com)

### ABSTRAK

**Abstrak:** Peran PMIK sangat vital dalam mengelola informasi medis yang akurat, lengkap, dan dapat diakses tepat waktu oleh tenaga kesehatan. Namun, berbagai kendala komunikasi sering ditemukan, seperti keterbatasan teknologi, kurangnya pelatihan, dan SOP yang tidak jelas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mewujudkan komunikasi efektif melalui sosialisasi dan edukasi tentang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat mempercepat dan meningkatkan kualitas informasi medis yang disampaikan. Tujuan: mewujudkan komunikasi efektif dengan melakukan percepatan informasi melalui sosialisasi serta edukasi tentang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Metode: dilakukan Forum Grup Diskusi dan evaluasi dengan penilaian dari masyarakat dan teman sejawat RS Hasil: Sosialisasi tentang komunikasi efektif dilakukan dengan cara melakukan Pre Test dan Post test. Hasil dari sosialisasi didapatkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan petugas sebelum (pre test) sebanyak 70 % meningkat menjadi 85% setelah (post test) penyampaian materi oleh Tim pengabdian masyarakat . Pre Test adalah test yang diberikan sebelum pengajaran dimulai dengan tujuan untuk mengetahui sampai dimana pengetahuan perawat terhadap materi yang disampaikan.

**Kata Kunci:** komunikasi efektif; petugas rekam medis; mutu pelayanan RS.

**Abstract:** The role of Medical Record and Health Information Management (PMIK) is vital in managing accurate, complete, and timely accessible medical information for healthcare providers. However, various communication barriers are often encountered, such as technological limitations, lack of training, and unclear standard operating procedures (SOPs). Therefore, this study aims to achieve effective communication through socialization and education on improving service quality in hospitals, which can accelerate and enhance the quality of medical information conveyed. Objective: To achieve effective communication by accelerating information through socialization and education on improving service quality in hospitals. Method: A Focus Group Discussion (FGD) and evaluation were conducted, involving assessments from the community and colleagues at the hospital. Results: The socialization on effective communication was carried out by conducting a Pre-Test and Post-Test. The results of the socialization showed an increase in staff knowledge, from 70% before (pre-test) to 85% after (post-test) the presentation of the material by the community service team. The Pre-Test is a test given before the teaching begins with the aim of assessing the nurses' knowledge of the material to be delivered.

**Keywords:** communication effective; medical record officers; hospital service quality.



#### Article History:

Received : 12-10-2024  
Revised : 07-01-2025  
Accepted : 16-01-2025  
Online : 17-01-2025



This is an open access article under the  
CC-BY-SA license

## A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kunci utama dalam menjalin suatu hubungan yang baik antar manusia. Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab yang dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien jika tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi efektif perlu ditekankan dengan kuat pada setiap program perawatan kesehatan demi menjamin kepuasan dan keselamatan pasien (Sukawan et al., 2021). Komunikasi dapat disebut efektif jika pengirim pesan (komunikator) berhasil melakukan penyampaian pesan sesuai dengan apa yang dimaksudkannya atau komunikasi dinilai efektif apabila pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan (komunikator) dapat dipahami dan ditangkap maksudnya oleh penerima. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tata naskah rekam medis yang baik sesuai dengan kronologis pasien dapat mendukung komunikasi efektif (Arifin & Abduh, 2021). Komunikasi yang tepat waktu, akurat, jelas, lengkap, serta dipahami oleh penerima, dapat mengurangi terjadinya potensi insiden dan dapat meningkatkan keselamatan pasien. Berdasarkan hasil penelitian *World Health Organization* (WHO) bahwa 70-80% kesalahan yang terjadi di pelayanan kesehatan disebabkan oleh rendahnya kualitas komunikasi dan pemahaman anggota tim yang masih kurang, kolaborasi tim yang efektif dapat mengurangi masalah yang terjadi pada keselamatan pasien. Dalam melakukan pelayanan kesehatan harus mengutamakan adanya komunikasi persuasif dan komunikasi dengan tatap muka. Sehingga sehingga pesan yang disampaikan mudah terserap oleh penerima pelayanan dan sebaliknya penerima pelayanan dengan mudah dapat memenuhi persyaratan pelayanan tersebut tanpa adanya kesalahpahaman serta akurasi pelayanan yang diinginkan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang telah diterapkan. (Komunikasi et al., n.d.).

Perkembangan penyelenggaraan rekam medis mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik menyatakan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya puskesmas wajib untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik. Kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik tersebut paling sedikit terdiri atas registrasi pasien, pendistribusian data rekam medis elektronik, pengisian informasi klinis, pengolahan informasi rekam medis elektronik, penginputan data untuk klaim pembiayaan, penyimpanan rekam medis elektronik, penjaminan mutu rekam medis elektronik dan transfer isi rekam medis elektronik. Keseluruhan penyelenggaraan rekam medis tersebut kecuali pada pengisian informasi klinis dilakukan oleh tenaga perekam medis dan

informasi kesehatan dan dapat berkoordinasi dengan unit kerja lain. (Peraturan menteri kesehatan, 2022). Dalam terdapat keterbatasan tenaga Perkam Medis dan Informasi Kesehatan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan, kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik) dapat dilakukan oleh Tenaga Kesehatan lain yang mendapatkan pelatihan pelayanan Rekam Medis Elektronik (Rusmana & Sari, 2023).

Mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam pendaftaran dapat dilakukan melalui; kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan. Pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan melakukan pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu dan efisien (Budo et al., 2020).

Berdasarkan Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu aspek penting dalam sistem kesehatan nasional. Setiap staf rumah sakit untuk berkomitmen membangun budaya keselamatan pasien di dalam dirinya, dengan cara memberikan pelatihan keselamatan pasien bagi perawat yang belum pernah mengikuti, dan mengadakan pelatihan secara berkala bagi perawat yang sudah pernah mengikuti pelatihan mengenai keselamatan pasien, meningkatkan motivasi pelaporan kejadian dengan cara pemberian reward terhadap staf yang melaporkan dan mampu menganalisis setiap terjadinya insiden, dan melakukan monitoring dan evaluasi pencapaian setiap dimensi dalam budaya keselamatan pasien. (Pasalli' & Patattan, 2021).

Kepuasan pasien diawali dengan ketidakpuasan pasien mengenai prosedur pendaftaran, pasien yang ingin melakukan pendaftaran memakan waktu beberapa jam, karena pasien yang berobat sangat banyak mengakibatkan antrian yang banyak dan menambah waktu tunggu yang lama, prosedur pendaftaran yang panjang berbelit-belit serta ruang tunggu pasien yang terbatas sehingga terkadang pasien menunggu di poli lain. Selain itu, pasien juga tidak puas terhadap pernyataan mengenai perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan, karena menurut pasien perawat tidak terlalu memperhatikan atas keluhan pasien karena pasien yang berobat banyak dan waktu yang diberikan untuk pasien mengungkapkan keluhan terbatas sehingga perawat tidak dapat memperhatikan keluhan secara detail. (Rizki Kamalia et al., 2023).

Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dan hasil klinis yang optimal. Kualitas Pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada

pasien (Winario et al., n.d.). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, peran petugas rekam medis dan informasi kesehatan (PMIK) menjadi sangat vital. Mereka bertanggung jawab dalam mengelola informasi medis yang akurat, lengkap, dan dapat diakses tepat waktu oleh tenaga kesehatan yang membutuhkan. Petugas kesehatan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilannya sesuai dengan kompetensi masing-masing sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (Yanti et al., 2023).

Namun, dalam praktiknya, sering ditemukan berbagai kendala dalam komunikasi antara petugas rekam medis dan tenaga kesehatan lainnya. Hambatan komunikasi ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan teknologi, kurangnya pelatihan, dan tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. (Pendidikan et al., n.d.) Akibatnya, informasi medis yang disampaikan mungkin tidak selalu akurat atau tepat waktu, yang pada akhirnya dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peneliti ingin mewujudkan komunikasi efektif dengan melakukan percepatan informasi melalui sosialisasi serta edukasi tentang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

## **B. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan ini berlangsung dalam beberapa tahap. Tahap pertama adalah tahap persiapan, untuk penyelenggaraan kerja dan tempat pelaksanaan, penyiapan bahan atau materi dan pelaksanaan kegiatan Komunikasi efektif petugas perekam medis dan informasi Kesehatan dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit setelah itu dilakukan Forum Grup Diskusi dan evaluasi dengan penilaian dari masyarakat dan teman sejawat RS terhadap layanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit yang sudah mendapatkan pelatihan. Dalam hal ini mitra yang berpartisipasi adalah seluruh karyawan yang terlibat di unit rekam medis termasuk di unit pendaftaran yang menjadi peserta pelatihan. Kegiatan ini menjalin kerjasama antara RS dengan Universitas Awal Bros.

Langkah-langkah operasional yang dilakukan pada pengabdian kepada masyarakat ini disesuaikan dengan permasalahan, potensi, budaya masyarakat, dan dikerjakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Seluruh kegiatan dilaksanakan selama 6 (enam) bulan. Berdasarkan dari program yang telah dilaksanakan dalam Program Kemitraan Masyarakat ini, pelaksanaan program dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini.

- 1) Proses perencanaan meliputi identifikasi kebutuhan, identifikasi potensi dan kelemahan yang ada, menentukan jalan keluar dan kegiatan yang akan dilakukan, dan membuat pengorganisasian kegiatan.

- 2) Koordinasi dilakukan antara dosen, mahasiswa dengan pengelola pelaksanaan kegiatan ini. Setelah disepakati dan dikoordinasikan rancangan kegiatan yang akan diajukan maka diperoleh kesepakatan hari untuk pelaksanaan program.
- 3) Program PKM dengan judul “Komunikasi Efektif Petugas Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit”

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, khususnya petugas yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan adalah dengan metode ceramah, tanya jawab, sosialisasi, edukasi dan evaluasi dan refleksi. Evaluasi tingkah keberhasilan kegiatan ini dilakukan melalui wawancara dan angket kepada masyarakat yang mendapatkan layanan serta teman sejawat RS yang berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan tentang pengaruh Komunikasi Efektif Petugas Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian Masyarakat dimulai dengan melakukan sosialisasi secara langsung di aula rumah sakit kegiatan ini dilakukan pada tanggal 22 juli 2024 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Adapun proses kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah mengumpulkan petugas di ruangan khusus tempat pelaksanaan sosialisasi yang telah disiapkan oleh pihak rumah sakit, melakukan pre test pengetahuan petugas tentang model komunikasi efektif , melakukan sosialisasi tentang model komunikasi efektif dalam pelaksanaan peningkatan mutu, melakukan diskusi dan tanya jawab terkait materi yang sudah disampaikan, melakukan evaluasi terkait materi yang sudah disampaikan, melakukan penyebaran kuesioner yang kedua tentang pengetahuan petugas terkait model komunikasi efektif dan terakhir adalah penutup. Komunikasi adalah hal penting didalam sebuah Tim Medis pada institusi kesehatan dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan Rumah Sakit

Sosialisasi tentang komunikasi efektif dilakukan dengan cara melakukan Pre Test dan Post test. Hasil dari sosialisasi didapatkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan pertugas sebelum (pre test) sebanyak 70 % meningkat menjadi 85% setelah (post test) penyampaian materi oleh Tim pengabdian masyarakat . Pre Test adalah test yang diberikan sebelum pengajaran dimulai dengan tujuan untuk mengetahui sampai dimana pengetahuan perawat terhadap materi yang disampaikan. Dalam hal ini fungsi pre test adalah untuk melihat sampai dimana keefektifan pengajaran. Sedangkan post test adalah test yang diberikan pada setiap akhir program satuan pengajaran. Tujuan post test adalah untuk

mengetahui sampai dimana pencapaian keluarga terhadap materi yang disampaikan setelah mengalami kegiatan pembelajaran. Pre- Test memberikan pengaruh positif terhadap tingkat pemahaman mahasiswa Program Studi Ilmu Politik pada mata kuliah Ilmu Alamiah Dasar (IAD)(Adri, 2020)

Setelah kegiatan ini masih perlu dilakukan Kembali FGD evaluasi yang direncanakan akan di lakukan dalam waktu dekat ini. Melalui kegiatan belajar secara kolaboratif (bekerja sama) diharapkan peserta didik akan memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara aktif berdasar pada pengalamannya sendiri. Tujuan metode pembelajaran FGD untuk meningkatkan penguasaan materi. Penerapan model pembelajaran harus bisa memperbanyak pengalaman serta meningkatkan motivasi belajar yang mempengaruhi keaktifan belajar peserta didik, yaitu dengan menggunakan model pembelajaran FGD. Khurota & Yuni (2023) dimana kegiatan ini akan melihat perubahan sebelum dan setelah di lakukan sosialisasi terkait teori komunikasi. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan di atas adalah dengan cara memperbaiki pelaksanaan pembelajaran berbicara melalui penerapan model, dimana siswa aktif berbicara untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain melalui bahasa lisan, model yang dipilih yaitu model pembelajaran Forum Group Discussion (FGD), pemilihan model ini dikarenakan berdasarkan observasi awal, model tersebut belum diterapkan dan sesuai dengan permasalahan yang ada.

Komunikasi adalah keterampilan klinis mendasar yang harus dilakukan secara kompeten dan efisien untuk memfasilitasi pembentukan hubungan kepercayaan antara staf medis dan pasien (Chichirez & Assistant, n.d.). Untuk melakukan kolaborasi yang baik dibutuhkan komunikasi secara efektif dengan tim kesehatan lain, pengembangan hubungan dokter-pasien, yang memfasilitasi berbagi informasi, kepatuhan dengan pengobatan dan kepuasan pasien secara keseluruhan

Komponen komunikasi efektif dalam interprofessional collaboration di rumah sakit. Komponen komunikasi efektif dalam IPC terdapat pada penelitian (Ahan, +Noor+Anna+Murdiyana+41-48, n.d.) Komponen komunikasi efektif dalam interprofessional collaboration terdiri dari beberapa, yaitu: a) percaya; b) dukungan; c) empati; d) sikap; dan e) kesamaan.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan Sosialisasi Lanjutan: Mengadakan sosialisasi lanjutan secara berkala untuk memastikan pemahaman yang berkelanjutan dan

peningkatan keterampilan komunikasi efektif di kalangan petugas rumah sakit. Hal ini dapat dilakukan setelah 1 bulan kegiatan materi dan sosialisai diberikan atau sesuai kebutuhan. Mengembangkan dan memperbarui modul pelatihan terkait komunikasi efektif berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari sesi diskusi dan evaluasi. Modul ini dapat digunakan sebagai panduan dalam pelatihan berikutnya Pendampingan dan Supervisi: Memberikan pendampingan dan supervisi kepada petugas setelah sosialisai untuk memantau penerapan komunikasi efektif dalam praktik sehari-hari. Supervisi ini dapat dilakukan oleh tim yang berpengalaman untuk memberikan bimbingan dan koreksi jika diperluka. Melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas pelatihan melalui penilaian berkala terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas. Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode pre test dan post test yang sama, serta mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Universitas Awal Bros yang telah mendanai kegiatan pengabdian ini sehingga terlaksana dengan baik.

### DAFTAR RUJUKAN

- Adri, R. F. (2020). Pengaruh Pre-Test Terhadap Tingkat Pemahaman Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik Pada Mata Kuliah Ilmu Alamiah Dasar. *Menara Ilmu : Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 1(XIV), 81–85. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1742>  
*ahan,+Noor+Anna+Murdiany+41-48*. (n.d.).
- Arifin, M., & Abduh, M. (2021). Peningkatan Motivasi Belajar Model Pembelajaran Blended Learning. *Jurnal Basicedu*, 5(4), 2339–2347. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i4.1201>
- Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jap/article/download/29820/28875>
- Chichirez, C.-M., & Assistant, P. (n.d.). Interpersonal communication in healthcare. In *Journal of Medicine and Life* (Vol. 11).
- Khurota, S., & Yunin, A. '. (2023). Pembelajaran Bahasa Indonesia Sebagai Upaya Meningkatkan Kemampuan Berbicara Siswa. In *Jurnal Pendidikan Agama Islam* (Vol. 01, Issue 02). Oktober Journal.
- Komunikasi, H., Petugas Pendaftaran, E., Kepuasan, D., Di, P., Sakit X, R., Fanny, N., Fatimah, F. S., Indrawan, M., & Huda, N. (n.d.). *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas) 2022 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta 506*.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale

- Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pendidikan, N. A., Daerah, B., Seni, B., & Budaya, D. (n.d.). *Analisis Upaya Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pada Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Melalui Sistem Teknologi Informasi*.
- Peraturan menteri kesehatan. (2022). *Peraturan Menkes No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik Bagian 1. 24, 2022*.
- Rizki Kamalia, Arifah Devi Fitriani, & Mapeaty Nyorong. (2023). Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 55–69. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i1.299>
- Rusmana, R., & Sari, I. (2023). Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik Guna Menunjang Efektivitas Rekam Medis Elektronik di UPTD Puskesmas Campaka. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(4), 203–212. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i4.3956>
- Sukawan, A., Meilany, L., Rahma, A. N., Kemenkes, P., Stikes, P., Makassar, J., Cilolohan, N., Jawa, T., & Korespondensi, B. (2021). Literature Review: Peran Lembar Catatan Perkembangan Terintegrasi (CPPT) dalam Meningkatkan Komunikasi Efektif pada Pelaksanaan Kolaborasi Interprofesional di Rumah Sakit. In *Health Information Management Journal ISSN* (Vol. 9, Issue 1).
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., Mailiza, D., Pahlawan, U., & Tambusai, T. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Hmc Kandis*.
- Yanti, N. L. G. P., Oktaviani, N. P. W., Faidah, N., Muliawati, N. K., & Adiputra, I. M. S. (2023). Optimalisasi Peran Petugas Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Untuk Meningkatkan Kesehatan Ibu Hamil. *Jurnal Pengabdian Barelang*, 5(1), 1–6. <https://doi.org/10.33884/jpb.v5i1.5625>

## DOKUMENTASI KEGLATAN



**Gambar 1.** Kunjungan ke Ruang Rekam Medis Manual.



**Gambar 2.** Forum Grup Diskusi.