

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang dilakukannya penelitian serta isu–isu dalam penelitian. Adapun untuk tujuan tersebut, bab ini memaparkan 1.1) Latar Belakang Penelitian 1.2) Rumusan Masalah 1.3) Tujuan Penelitian 1.4) Manfaat Penelitian dan 1.5) Definisi Operasional.

1.1 Latar Belakang

Interaksi pasien dengan staf *front office* (FO) menjadi komunikasi awal bagi pasien di lingkungan rumah sakit. Dalam pelayanan instalasi rekam medik staf FO bertugas melayani pasien dan pengunjung. Profesi FO selalu menjadi posisi pertama dalam menangani setiap karakter pengunjung dengan perilaku dan kebutuhan yang berbeda (Mishra & Pal, 2013). Staf FO memiliki peranan penting dalam memberikan informasi serta arahan kepada pasien. Umumnya pelayanan pada instalasi rekam medik lebih bersifat administratif. Namun, disamping itu pelayanan FO juga mencakup pelayanan informasi mengenai prosedur pengobatan rumah sakit. Pada instalasi pelayanan administrasi rekam medik, FO mempunyai tugas dalam menjaga kesinambungan komunikasi dengan pasien. Pada dasarnya FO harus mengetahui dan menguasai segala yang berhubungan dengan perilaku pasien (Mishra & Pal, 2013). Komunikasi dengan pasien haruslah baik. Komunikasi tersebut sangat berpengaruh pada keefektifan pelayanan. Penelitian di lingkungan kesehatan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di antaranya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah komunikasi staf dengan pasien (Downey, Zun, & Burke, 2013). Dalam hal ini, staf perlu memberikan informasi dengan tutur yang jelas dan tidak keliru maupun tidak berbelit–belit sehingga dapat dengan mudah dipahami pasien. Downey, Zun, & Burke (2013) mengatakan pasien mengharapkan informasi disampaikan dengan jelas dan staf dapat memberikan informasi terkait apa yang dibutuhkan pasien.

Lia Meirina Widiyanti, 2016

ANALISIS PERCAKAPAN PADA INTERAKSI FRONT OFFICE DENGAN PASIEN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI REKAM MEDIK RSGM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Begitu pula pelayanan administrasi rekam medik, tidak lepas dari penggunaan bahasa yang jelas, mudah dipahami dan tepat sasaran.

Downey, Zun, & Burke (2013) menambahkan bahwa keahlian staf dalam berkomunikasi dengan baik dan tepat sasaran menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan. Dalam hal ini, FO harus memberikan kenyamanan kepada pengunjung (Mishra & Pal, 2013). Pelayanan yang efektif akan mencapai ekspektasi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan sarana kesehatan masyarakat. Dengan demikian, interaksi yang terjadi tidak akan menimbulkan kesalahpahaman, maupun penundaan respon. Staf FO rekam medik diharapkan mampu melayani segala kebutuhan pasien mengenai prosedur pengobatan dan informasi yang diperlukan pasien. Interaksi antara pasien dengan (FO) di lingkungan kesehatan masyarakat memiliki beragam pertuturan. Pada proses interaksinya, penutur akan dihadapkan pada pilihan penting dalam penggunaan bahasa yang sesuai, tepat dan yang terpenting mudah dipahami.

Interaksi antara pasien dan FO terkadang memiliki posisi yang sulit. FO memiliki posisi yang sangat penting, seorang FO bertanggung jawab atas pelayanan pengunjung (Mishra & Pal, 2013). Penggunaan bahasa staf FO tentunya harus memperhatikan apakah informasi disampaikan dengan baik. Percakapan yang terjadi tidak hanya harus jelas, tetapi juga lebih efektif sehingga mudah dipahami. Pasien ataupun pengunjung harus mengerti dan memahami informasi yang disampaikan. Dengan begitu, interaksi yang terjadi memiliki hubungan resiprokal atau timbal balik. Dalam sebuah percakapan, diasumsikan bahwa pada setiap interaksi terdapat aturan yang berjalan (Antaki, 2011). Penutur secara tidak langsung membuat sebuah desain, bagaimana cara menyampaikan informasi dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh mitranya. Dalam interaksi sosial di lingkungan masyarakat, contohnya pada pelayanan kesehatan rumah sakit tentunya berbagai desain bicara akan muncul. Dalam kondisi tertentu contohnya pada posisi yang dianggap sulit bagi pasien, staf FO harus memiliki pertimbangan dan keputusan terbaik dalam menangani masalah pasien. Begitu

pula dengan tuturnya, FO perlu memperhatikan setiap kaidah dalam percakapan dalam menghadapi posisi yang dianggap sulit bagi pasien.

Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) mengatakan bahwa partisipan sebagai penutur mengkonstruksi sebuah percakapan dengan teratur bagaimana dan seperti apa bahasa harus digunakan. Staf sebagai penutur bukan hanya harus menggunakan bahasa yang baik. Akan tetapi penutur juga harus menghindari tutur yang dianggap tidak jelas atau kurang dipahami, yang mana dapat memberikan respon yang tidak diinginkan. Keselarasan komunikasi yang digunakan staf FO menjadi salah satu faktor pendukung profesionalisme proses pelayanan sarana kesehatan masyarakat. Pelayanan sarana di masyarakat tidak terlepas dari peran bahasa sebagai alat komunikasi yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan layanan (Downey, Zun, & Burke, 2013).

Pada umumnya pelayanan administrasi di lingkungan kesehatan masyarakat melibatkan staf *front office* (FO) sebagai pemandu. Pasien dan pengunjung diberikan arahan agar pasien mengikuti prosedur yang berlaku. Dalam prosedur pelayanan administrasi rekam medik rumah sakit gigi mulut, FO terlebih dahulu menanyakan kebutuhan pasien. FO akan memberikan pertanyaan terkait keperluan, kelengkapan data pasien dan arahan data apa saja yang perlu dilengkapi. Setelah proses tersebut selesai, pasien diarahkan untuk menunggu antrian terlebih dahulu. Selanjutnya, pasien dipanggil kembali dan staf melakukan konfirmasi kelengkapan data pasien. Selain itu, pasien diberikan informasi terkait dokter, arahan untuk membuat janji dengan dokter atau pun langsung menemui dokter. Dalam interaksi tersebut, staf FO menjadi penutur yang mengarahkan pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Sedangkan pasien merupakan mitra tuturnya, dimana pasien memiliki hak dalam pertuturannya untuk mengutarakan maksud seperti bertanya dan menjawab. Hak pasien pada pelayanan, memberikan kebebasan kepada pasien untuk mendapatkan layanan yang baik. Staf memiliki tanggung jawab dalam memenuhi hak pasien tersebut. Penggunaan bahasa di lingkungan kesehatan memiliki ciri

dan kekhasan tersendiri. Dalam komunikasi pasien dan FO terdapat fenomena bahasa yang menarik dan dapat dikaji lebih mendalam.

Beberapa penelitian dalam lingkungan manajemen kesehatan sudah banyak dilakukan (Boudreaux, 2004; Sinreich, 2005; Reeder, 2008). Hasil penelitiannya memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan manajemen rumah sakit. Adapun kepuasan pasien salah satunya didukung oleh faktor penggunaan bahasa oleh staf medik dan manajemen pelayanan. Penelitian tersebut memberikan isu yang menarik untuk dapat dikaji lebih dalam. Dalam hal ini, komunikasi staf FO dengan pasien tentunya memiliki ragam yang berbeda dan menjadi fenomena yang menarik untuk dilakukan penelitian.

Penelitian yang dilakukan di lingkungan kesehatan dapat berguna untuk mengidentifikasi pola perilaku yang berbeda (Montague, Xu, Chen, Asan, Barr, & Chewning, 2011). Menurut Patton dalam Cresswell (2012) standar yang digunakan dalam memilih peserta dan tempat penelitian adalah apakah mereka kaya akan informasi. Dalam hal ini, interaksi yang ada dapat menunjukkan bagaimana hubungan yang terjalin antara FO dengan pasien. Tutar yang digunakan FO dengan pasien dapat menunjukkan bagaimana tutur bahasa diproduksi, dibentuk sesuai dengan aturan baik dari pendengarnya maupun settingnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memaparkan fenomena bahasa yang digunakan FO dengan pasien.

Dalam lingkup yang lebih besar tentunya dapat menjelaskan partisipasi penutur terhadap mitranya dalam membangun sebuah hubungan sosial di masyarakat. Penelitian ini mengkaji dari sudut pandang *social action* yaitu bagaimana sebenarnya bahasa digunakan dalam rutinitas sosial sehari-hari (Antaki, 2011). Penelitian di lingkungan kesehatan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola perilaku, memfasilitasi dan mengevaluasi desain kerja yang digunakan (Montague, Xu, Chen, Asan, Barr, & Chewning, 2011). Kajian linguistik dalam lingkungan kesehatan dapat memberikan kontribusi terhadap

pola interaksi yang sering digunakan. Kajian tersebut dapat menjadi alat ukur yang ilmiah, bagaimana staf memilih variasi atau aturan tertentu untuk berkomunikasi dengan pasien.

Beberapa penelitian dalam ranah pengobatan atau medis memang telah banyak menjadi kajian ilmiah. Namun demikian, fokus terhadap pelayanan administrasi rumah sakit masih jarang ditemukan terutama dengan kajian kebahasaan menggunakan analisis percakapan. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan mengisi rumpang kajian mengenai interaksi percakapan pada pelayanan administrasi rekam medik di rumah sakit. Tinjauan dari segi kebahasaan bermanfaat tidak hanya dalam studi ilmiah saja, akan tetapi dapat memberikan deskripsi mengenai pelayanan administrasi kepada pihak rumah sakit. Deskripsi tersebut dapat memaparkan bahasa yang digunakan dalam interaksi FO dengan pasien. Penelitian yang dilakukan dikaji menggunakan kajian sosiopragmatik.

Sosiopragmatik merupakan keilmuan yang dapat mengkaji pertuturan yang terjadi pada interaksi sosial di masyarakat. Adapun peneliti menggunakan referensi dengan kajian yang serupa mengenai analisis percakapan atau *Converstion Analysis (CA)*. Peneliti menggunakan referensi dari penelitian terdahulu yang berjudul *Analisis Percakapan dan Variasi Kode Bahasa dalam Interaksi Pedagang dan Pembeli di Pasar Tradisional* oleh Kusnandar (2014). Penelitian tersebut mengkaji percakapan dan kode bahasa pada tuturan pedagang dan pembeli yang berjenis laki-laki dan perempuan. Tujuannya mengidentifikasi wujud dari kode bahasa yang muncul pada pedagang laki-laki dan perempuan dalam interaksi jual beli kebutuhan pokok di pasar tradisonal. Adapun analisisnya menggunakan parameter dari teori Sacks, Scegloff, Jefferson (1974) mengenai analisis percakapan dan kode bahasa sebagai acuannya. Hasil penelitiannya secara umum menunjukkan bahwa pada pedagang laki-laki cenderung menggunakan tingkat tutur akrab dan pedagang perempuan menggunakan tingkat tutur yang lebih santun. Secara umum dari penelitian

diatas, fokus pada campur kode bahasa yang digunakan oleh pedagang kepada pembeli dengan menggunakan analisis percakapan.

Keterbatasan dalam penelitiannya adalah secara khusus kurang memaparkan bagaimana prosedur dalam pergantian giliran bicara yang sering digunakan dalam interaksi antara pedagang dan pembeli. Penelitian tersebut memberikan referensi tambahan dalam penelitian ini. Perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan terletak pada 1) subjek penelitian 2) variabel pendukung pada penelitian ini adalah staf FO dengan variabel lainnya seperti; pasien 3) fokus penelitian yang berbeda. Penelitian ini memfokuskan pada prosedur pergantian bicara, pasangan tutur dan mekanisme perbaikan dalam interaksi percakapan FO dengan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dirangkum dalam beberapa pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian ini menjadi batasan kajian peneliti dalam menganalisis bidang kajian apa saja yang menjadi fokus penelitian. Terdapat pertanyaan penelitian di antaranya;

- 1) Bagaimana pola interaksi percakapan staf FO dengan pasien direalisasikan pada pelayanan administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut ?
- 2) Bagaimana pengaruh pola interaksi percakapan tersebut terhadap keefektifan dan kejelasan informasi dalam komunikasi FO dengan pasien?
- 3) Apa saja jenis mekanisme perbaikan yang muncul dalam interaksi percakapan staf FO dengan pasien pada pelayanan administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut ?

1.3 Tujuan Penelitian

Pemamparan dari penelitian bertujuan untuk

- 1) mengidentifikasi data terkait pola interaksi percakapan staf FO dengan pasien pada pelayanan administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- 2) mengidentifikasi data terkait pengaruh pola interaksi percakapan staf FO dengan pasien terhadap keefektifan dan kejelasan informasi dalam komunikasi FO dengan pasien.
- 3) mengidentifikasi data terkait jenis mekanisme perbaikan yang muncul dalam interaksi percakapan staf FO dengan pasien pada pelayanan administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dari segi keilmuan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terkait contoh aplikasi teori yang ada terhadap interaksi di lapangan melalui temuan–temuan penelitian. Selain itu, dapat menambah data kebahasaan korpus linguistik mengenai tuturan komunikasi antara FO dengan pasien di lingkungan kesehatan masyarakat. Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi penelitian pada kajian sosiopragmatik, analisis percakapan dan mekanisme *perbaikan* pada pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit.
2. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memaparkan beragam fenomena tutur dan ciri khas komunikasi dalam lingkup fasilitas kesehatan masyarakat. Penelitian ini dapat memberikan gambaran umum terkait strategi komunikasi yang digunakan FO kepada pasien pada pelayanan administrasi rekam medik.

3. Manfaat praktis dari penelitian yang dilakukan adalah dapat memberikan gambaran umum terkait pola interaksi FO dengan pasien yang sering muncul.

Dalam hal ini, dapat memberikan catatan seputar kondisi pelayanan administrasi rekam medik kepada pihak rumah sakit. Hasil penelitian juga, dapat menjadi *feedback* bagi manajemen *quality control* pelayanan administrasi rekam medik dalam interaksi FO dengan pengunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut.

1.5 Definisi Operasional

Adapun beberapa definisi pada judul penelitian diuraikan untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman pembaca. Berikut uraian konsep nomina judul penelitian dalam definisi operasional yang menjadi variabel penelitian.

- 1) Percakapan yang dimaksud adalah percakapan yang berlangsung secara spontan antara staf FO dengan pasien dan pengunjung dalam pelayanan administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- 2) Pola interaksi yang dimaksud adalah satuan unit yang terdapat dalam percakapan FO dengan pasien, yakni terdiri dari bagian pembuka, isi dan penutup.
- 3) Analisis yang dikaji adalah aturan atau sistem yang terdapat dalam percakapan. Adapun tiga pokok pembahasan yang menjadi inti analisis pola interaksi yaitu 1) pola alih tutur 2) organisasi pasangan tutur 3) mekanisme perbaikan.
- 4) Perbaikan yang dikaji adalah perbaikan terhadap tuturan dalam interaksi percakapan staf FO dengan pasien dalam pelayanan administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Mekanisme yang dimaksud meliputi 1) jenis mekanisme perbaikan.

- 5) Pengaruh interaksi yang dimaksud adalah pengaruh keefektifan dan kejelasan informasi dalam komunikasi antara FO dengan pasien terhadap pola interaksi yang digunakan.
- 6) Staf *Front Office* (FO) yang dimaksud adalah orang yang bertugas dalam bidang administrasi rekam medik Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Staf FO pada bagian rekam medis tersebut melayani kearsipan data pasien. Staf FO yang menjadi subjek penelitian adalah staf FO RSGM yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
- 7) Instalasi Rekam Medik adalah departemen administrasi medis yang berhubungan dengan arsip rumah sakit berupa rekaman data pasien. Rekam medis ini meliputi pemberkasan hasil pengobatan, kelengkapan data pasien dan segala bentuk informasinya. Instalasi rekam medis ini memfasilitasi kebutuhan pasien, dokter, *resident*, koas terhadap kelengkapan data pasien. Rekam medik merupakan sarana pelayanan yang bersifat administratif.
- 8) Pelayanan staf FO dalam Administratif Rekam Medik adalah pelayanan mengenai pemberkasaan data pasien atau *medical record* yang meliputi pendataan seperti pendaftaran pasien, pendataan kunjungan pasien berobat serta informasi terkait administrasi pengobatan.