

**Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)**

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>**Upaya Meminimalisir Terjadinya Konflik Antara Pasien Dan Petugas Pendaftaran Di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri Hilir Tahun 2020**Tasya Devina¹, Nur Maimun²^{1,2}Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru

Email: ¹tasyadevina16@gmail.com, ²nurmaimun83@gmail.com**Histori artikel***Received:*
04 Desember 2020*Accepted:*
04 Februari 2021*Published:*
26 Oktober 2021**Abstrak**

Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik. Konflik disebabkan oleh salah pengertian atau salah paham karena kegagalan komunikasi dan perbedaan pendapat. Upaya meminimaliasir konflik terdapat beberapa langkah yaitu diagnosis, menyepakati dan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri Tahun 2020.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan utama pada penelitian ini berjumlah 5 orang petugas pendaftaran dan informan pendukung 1 orang kepala rekam medis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam hal upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri petugas menyikapi nya dengan memberikan penjelasan dengan baik agar pasien dapat memahami permasalahan nya dan

mengkomunikasikan permasalahan dengan kata-kata yang baik, membicarakan apa yang menjadi permasalahan kepada pasien agar mendapatkan kesepakatan yang disepakati kedua belah pihak dan evaluasi yang dilakukan dengan adanya rapat *interen* (lokmin) bulanan yang dilakukan setiap satu bulan sekali yang dapat mengurangi konflik agar tidak terulang lagi dikemudian hari.

Kesimpulan dalam upaya meminimalisir terjadinya konflik adalah menyikapinya dengan memberikan penjelasan dengan baik atau mengkomunikasikan permasalahan dengan kata-kata yang baik agar pasien dapat memahami permasalahan yang terjadi. Pembicaraan apa yang menjadi permasalahan kepada pasien agar mendapatkan kesepakatan yang disepakati kedua belah pihak dan adanya evaluasi dalam rapat *interen* (lokmin) bulanan yang dilakukan maka konflik pasien dan petugas dapat dikurangi

Kata Kunci : konflik, pasien dan petugas, pendaftaran

Latar Belakang

Konflik merupakan suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik diintra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi (Rahim 2011). Konflik interpersonal atau konflik antara dua atau lebih individu diakibatkan oleh banyak faktor salah satunya salah pengertian atau salah paham karena kegagalan komunikasi, perbedaan pendapat, salah satu atau kedua pihak merasa dirugikan, dan perasaan yang terlalu sensitif (Murni, 2018).

Dalam hal ini bila kedua belah pihak menanggapi yang lain secara tidak cermat, terjadilah kegagalan komunikasi (*communication breakdowns*). Kegagalan komunikasi juga dapat terjadi di pelayanan pendaftaran bagian rekam medis. Hal ini berkaitan dengan isi rekam medis yang mencerminkan segala informasi yang menyangkut pasien sebagai dasar dalam menentukan tindakan lanjut dalam upaya tindakan rekam medis lainnya yang diberikan kepada seorang pasien (Depkes RI 2006). Dalam artian luas rekam medis tidak

hanya sekedar pencatatan akan tetapi mempunyai pengertian sebagai satu sistem penyelenggaraan suatu unit kegiatan.

Permasalahan yang sering terdapat di puskesmas yaitu pada bagian loket pendaftaran. Keterlambatan jam buka loket menjadi permasalahan yang sering terjadi di Puskesmas. Pasien yang kurang puas dengan tenaga administrasi dikarenakan keterlambatan petugas dalam membuka loket pendaftaran, keluhan lain yang juga dirasakan yaitu keterlambatan pelayanan (Greti, 2015)

Dalam upaya meminimalisir konflik terdapat beberapa langkah, diagnosis masalah menjadi bagian terpenting dalam metode ini yaitu metode tentang apa, siapa, dan bagaimana atau pusat perhatian suatu masalah. Menyepakati suatu solusi dari kumpulan masukan mengenai jalan keluar dan evaluasi suatu masalah (Muspawi, 2014)

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri Hilir tahun 2020 konflik yang terjadi antara pasien dan petugas pendaftaran yaitu keterlambatan petugas dalam membuka loket pendaftaran yang biasanya pukul 08.00 tetapi menjadi pukul 08.20 sehingga terjadinya antrian pasien yang panjang di pelayanan pendaftaran yang berakibat terjadinya kebosanan dalam menunggu yang dapat menyebabkan pasien emosi. Masalah lain adalah tidak ditemukannya berkas rekam medis pasien sehingga terlambatnya pengantaran berkas rekam medis ke poli yang dapat mengakibatkan kesalahfahaman antara pasien dan petugas. Selain itu kelalaian pasien dalam membawa kartu berobat untuk mengkopi data-data untuk pendaftaran akan tetapi pasien tetap memaksa untuk menerima pelayan dikarenakan kemarin pasien juga berobat dan menganggap bahwa petugas masih mengingat nomor rekam medis pasien hal ini juga dapat memicu terjadinya konflik karna itu diperlukan penyepakatan solusi. Dikarenakan penyimpanan pada puskesmas menggunakan family folder terkadang petugas lupa menyampaikan kepada perawat poli bahwa ada suami istri datang berobat pada hari yang bersamaan akibatnya terjadinya kegagalan komunikasi antara pasien dan petugas pendaftaran oleh karena itu pengevaluasian.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui konflik antara pasien dan petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri Hilir tahun 2020. Informan penelitian ini terdiri dari 1 orang Kepala Rekam Medis dan 5 orang petugas pendaftaran. Instrumen dalam penelitian ini adalah Pedoman wawancara, Alat Tulis dan Laptop. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam kepada petugas pendaftaran dan kepala rekam medis. Pengolahan

data penelitian menggunakan teknik triangulasi. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa deskriptif berdasarkan wawancara.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a. Karakteristik informan

Karakteristik informan penelitian ini terdiri dari yaitu informan utama 5 orang petugas pendaftaran dan informan pendukung 1 orang kepala rekam medis dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 1. Karakteristik informan utama dan informan pendukung di UPT Puskesmas Enok

Kode Informan	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan Terakhir	Lama Kerja	Jabatan
Informan Utama 1	23	Laki-laki	SMA	4 Tahun	Petugas Pendaftaran
Informan Utama 2	30	Perempuan	S1 SKM	6 Tahun	Petugas pendaftaran
Informan Utama 3	37	Laki-laki	S1 SE	8 Tahun	Petugas Pendaftaran
Informan Utama 4	25	Perempuan	S1 S.I.Kom	2 Tahun	Petugas Pendaftaran
Informan Utama 5	24	Perempuan	S1 S.A	3 Tahun	Petugas Pendaftaran
Informan Pendukung 1	23	Laki-laki	S1 SE	4 Tahun	Kepala Rekam Medis

Sumber : Upt Puskesmas Enok kab.indragiri hilir

Berdasarkan data table 1 petugas pendaftaran dan kepala rekam medis di UPT Puskesmas Enok tidak memiliki *basic* rekam medis oleh karena itu mereka diberikan *training* di rumah sakit yang ada di Indragiri Hilir untuk mempelajari rekam medis selama satu bulan.

1) Upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal diagnosis

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti kepada informan utama penelitian tentang upaya meminimalisir konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal diagnosis diperoleh informasi dari informan

utama bahwa cara petugas menyikapi pasien dengan memberikan penjelasan secara baik-baik apa yang menjadi kendala atau permasalahan yang terjadi . Berikut pernyataan informan utama :

“Menyikapi pasien dengan baik dan menjelaskan permasalahan yang terjadi dengan kata-kata yang baik agar tidak menambah emosi pasien . Puskesmas kan family folder satu berkas untuk satu KK, jadi kalau ada yang berobat samaan pada hari itu kami dahulukan ke poli yang kurang ramai antrian nya dan untuk pasien satunya kami jelaskan kalau poli yang ingin dikunjungi sedang terjadi antrian yang cukup banyak sedangkan poli yang anggota keluarga nya ingin kunjungi ridak ramai” (IU 1,2)

“Memberikan penjelasan mengapa terjadi keterlambatan dengan baik agar pasien dapat memahami permasalahan nya. Jika pasien emosi kita memberikan penjelasan dengan kata-kata yang baik. Kalau pada hari itu dalam satu kk berobat 2 anggota keluarga aling kami kita dulu mana poli yang ingin dituju pasien dari kedua pasien tersebut mana yang tidak ramai, ha itu yang kami dulukan” (IU 3,4,5)

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti kepada informan pendukung diperoleh informasi bahwa cara petugas menyikapi pasien dengan memberikan penjelasan secara baik-baik. Berikut pernyataan informan pendukung :

“Usaha nya dengan memberikan penjelasan kepada pasien dengan sikap dan nada yang baik agar tidak memperkeruh suasana yang membuat pasien bertambah emosi dan mengkomunikasi nya dengan ramah, baik baik jangan pake nada tinggi. Kalau ada pasien 1 kk berobat di hari yang sama didulukan pasien yang ingin ke poli yang pada hari itu sedikit kunjungan nya dan memberikan kepada pasien yang satunya penyebab pasien yang satu lagi dahulu mendapatkan pelayanan poli”(IP 1)

2) Upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal menyepakati

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti kepada informan utama penelitian diperoleh informasi bahwa dengan pembicaraan kedua belah pihak agar mendapatkan sebuah kesepakatan. Berikut pernyataan informan utama :

“Kalau menyepakati kita bicara baik-baik sama si pasiennya dan Dibicarakan permasalahan nya sama pasien” (IU 1,2)

“Kalau menyepakati eee, Misalnya pasien lupa membawa kartu berobat kita jelaskan ke pasien kalau nomor rm nya ada didalam kartu kalau pasien tak bawa susah kami nanti cari berkas RM nya jadi kami ingatkan lagi sama pasien agar jangan sampai lupa bawa kartu atau dibicarakan apa yang menjadi permasalahan agar mendapatkan sebuah kesepakatan yang disepakati kedua belah pihak “(IU 3,4)

“Kalau pasien lupa bawa kartu kami ingatkan lagi kalau setiap kunjungan ke puskesmas selalu bawa kartu, Kalau pelaksanaannya kita bicara permasalahan nya sama pasien” (IU 5)

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada informan pendukung diperoleh informasi bahwa terjadinya dengan pembicaraan antara kedua belah pihak agar menghasilkan sebuah kesepakatan. Berikut pernyataan informan pendukung :

“Terjadinya pembicaraan permasalahan antara kedua belah pihak yaitu petugas dan pasien untuk mendapatkan sebuah kesepakatan” (IP 1)

3) Upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal evaluasi

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti kepada informan utama penelitian diperoleh informasi bahwa evaluasi yang dilakukan dengan adanya rapat *interen* (lokmin) setiap sebulan sekali. Berikut pernyataan informan utama :

“Kami ada rapat interen (lokmin) sebulan sekali yang bisa mengurangi konflik dan adanya kotak saran (IU 1)

“Kalau evaluasi kami ada rapat interen (lokmin) bulanan di puskesmas, kalau jangka waktu evaluasi tu sebulan kan kami rapat interen tu sebulan sekali dan ada nya kotak saran” (IU 2,3)

“Ada rapat interen (lokmin) bulanan di puskesmas dan bisa mengurangi konflik karna kalau kita rapat kan dibahas tu apa aja yang menjadi permasalahan di puskesmas. Pelaksanaan evaluasi jangka waktunya ada sebulan sekali “(IU 4,5)

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan kepada informan pendukung diperoleh informasi bahwa evaluasi dapat mengurangi konflik agar tidak terjadi permasalahan yang sama dikemudian hari yang dilakukan dengan adanya rapat interen (lokmin) dan juga adanya kotak saran. Berikut pernyataan informan pendukung :

“Kalau evaluasi kami ada rapat interen (lokmin) bulanan di puskesmas agar tidak terjadi permasalahan yang sama dikemudian hari. Pelaksanaan evaluasi dengan dilakukan sebulan sekali yaitu dengan diadakannya rapat interen dan Adanya kotak saran agar pasien dapat menuliskan tulis keluhannya”(IP 1)

Pembahasan

1). Upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal diagnosis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri tahun 2020 dalam hal diagnosis yaitu menyikapinya dengan memberikan penjelasan dengan baik agar pasien dapat memahami permasalahannya dan menjelaskan atau mengkomunikasikan permasalahan dengan kata-kata yang baik

Agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila petugas dengan cepat, sikap yang ramah, empati, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab, untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi pelayanan pasien atau belum. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, dan pesan-pesan secara verbal maupun non verbal dari seseorang ke orang lain atau kelompok (paramitha, 2016). Komunikasi yang dilakukan dengan pasien memiliki dampak terhadap kepuasan pasien sehingga tujuan utama dari komunikasi untuk menciptakan hubungan interpersonal yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan muspawi (2014) yang mengatakan bahwa Diagnosis adalah Permasalahan pokok yang tersembunyi dibalik fenomena konflik, perumusan struktur negosiasi dan definisi umum dari permasalahan konflik yang ditetapkan disini. Tahap ini adalah proses penganalisisan penyebab konflik. Menurut stevenin dalam muspawi (2014) Inilah langkah yang terpenting, metode yang benar dan telah diuji mengenai siapa, apa, mengapa, dimana, dan bagaimana berhasil

dengan sempurna. Pusatkan perhatian pada masalah utama dan bukan pada hal-hal sepele.

Kesimpulan yang dapat diambil dari diagnosis masalah dalam upaya meminimalisir terjadinya konflik merupakan salah satu usaha yang dapat diterapkan untuk mengurangi terjadinya konflik.

2). Upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal menyepakati

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Enok Kab.Indragiri tahun 2020 diperoleh informasi bahwa dalam hal menyepakati atau menghindari konflik yang terjadi antara pasien dan petugas pendaftaran petugas membicarakan apa yang menjadi permasalahan kepada pasien agar mendapatkan kesepakatan yang disepakati kedua belah pihak.

Konflik merupakan suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik diintra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi (Rahim 2011). Dalam proses penyelesaian konflik perlu adanya kesepakatan antara pasien dan petugas.

Menyepakati adalah hasil yang dikompromikan bersama dengan pihak yang berkonflik dibantu pihak penengah. Selanjutnya, maka semua pihak melakukan kesepakatan bersama (Siregar, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan muspawi (2014) yang mengatakan kumpulkanlah masukan mengenai jalan keluar yang memungkinkan dari orang-orang yang terlibat di dalamnya. Saringlah penyelesaian yang tidak dapat diterapkan atau tidak praktis. Jangan sekali-kali menyelesaikan dengan cara yang tidak terlalu baik. Carilah yang terbaik.

Kesimpulan yang dapat diambil dari upaya meminimalisir terjadinya konflik dalam hal menyepakati adalah permasalahan dapat diselesaikan dengan kesepakatan yang dilakukan kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik.

3). Upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran dalam hal evaluasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang upaya meminimalisir terjadinya konflik antara pasien dan petugas pendaftaran di UPT Puskesmas Enok Kab.Indragiri tahun 2020 diperoleh informasi bahwa evaluasi yang dilakukan dengan adanya rapat *interen* (lokmin) bulanan yang dilakukan setiap satu bulan sekali yang dapat mengurangi konflik agar tidak terulang lagi dikemudian.

Menurut (Wirawan, 2011) mengatakan bahwa evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan muspawi (2014) yang mengatakan Penyelesaian itu sendiri dapat melahirkan serangkaian masalah baru. Jika penyelesaiannya tampak tidak berhasil, kembalilah ke langkah-langkah sebelumnya dan cobalah lagi.

Kesimpulan yang dapat diambil dari evaluasi masalah dalam upaya meminimalisir adalah konflik dapat mengurangi terjadinya konflik yang akan terjadi di kemudian hari

Kesimpulan

Upaya Meminimalisir Terjadinya Konflik Antara Pasien Dan Petugas Pendaftaran Di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri Hilir yakni dengan Menyikapinya dengan memberikan penjelasan dengan baik dan mengkomunikasikan permasalahan dengan kata-kata yang baik agar pasien dapat memahami permasalahan yang terjadi, Pembicaraan apa yang menjadi permasalahan kepada pasien agar mendapatkan kesepakatan yang disepakati kedua belah pihak, Adanya evaluasi dalam rapat *interen* (lokmin) bulanan yang dilakukan maka konflik pasien dan petugas dapat dikurangi.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, D. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Danang Sunyoto (2013) *Teori-Teori Perilaku Organisasional* Yogyakarta : CAPS
- Depkes (2004) Puskesmas
(2006) Pedoman penyelenggaraan dan prosedur berkas Rekam Medis
(2007) Petunjuk teknik penyelenggaraan rekam Rekam Medis
- Greti,dkk (2015) *Analisi proses pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas jatisrono / kabupaten wonogiri* (Online), Vol. 7, Nomor 1 ,
(<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22851>)
- Juliana lumintang (2015) *Dinamika Konflik Dalam Organisasi* (Online), Vol. IV. No 2,
(<https://media.neliti.com/media/publications/90245-ID-dinamika-konflik-dalam-organisasi.pdf>)
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 /MENKES/SK /II/2004
Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat 2004. Jakarta: Menkes RI
- Kristian J (Eds.). (2013) *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas kema kabupaten minahasa utara* (Online),
(<https://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2013/08/KRISITIAN-J-MADUNDE-091511085.pdf>)
- Mohamad Muspawi (2014) *Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik)*,
(Online), Volume 16, Nomor 2, Hal. 41-46
(<https://media.neliti.com/media/publications/43447-ID-manajemen-konflik-upaya-penyelesaian-konflik-dalam-organisasi.pdf>)
- Hanfiah (2017) *Diagnosis penanganan konflik dalam organisasi* (Online), Volume 4, Nomor 1
(<https://ejournalunsam.id/index.php/jsnbl/article/download/1095/882/>)
- Nurjanah (2017).*Hubungan Manajemen konflik dengan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas kaluko bodoa kota Makassar*, (Online) (http://repositori.uin-alauddin.ac.id/6971/1/Rika%20Nurjannah_opt.pdfw)
- Notoatmodjo (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
(2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2019. Jakarta: Menkes RI
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/ III/2008
Tentang Rekam Medis 2008. Jakarta: Menkes RI

- Rina Gunarti,S,K,M, MPH (2019) *Manajemen Rekam Medis Di Layanan* .Yogyakarta :
Thema Publishing
- Siregar (2020) .managemen konflik dalam komunikasi organisasi. (Online) ,(http://jurnal.iain-
padangsidempuan.ac.id/index.php/Hik/article/download/2479/2126)
- Shofari B. (2002). *Pengelolaan Sistem Pelayanan Rekam Medis* Jakarta : Rineka Cipta.
- Soemarman, M.S.Ed (2013) *Conflict Managemment & Capacity uilding For Propesional
Development*.Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono, (2014).*Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tyas Hapsari Dewi & Agustin (Eds.). (2013)*Kemampuan Mengelola Konflik imterpersonal
Di Tempat Kerja Ditinjau Dari Presepsi Terhadap Komunikasi Interpersonal dan Tipe
kepribadian ekstrovert.* (Online), Vol.12 No.1,
(<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/8335/6864>)
- Undang-undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- Wahyudi,Dr (2008) *Manajemen konflik dalam organisasi* . Jakarta : Alfabeta
- Wirawan (2009) *Konflik dan Manajemen Konflik* Jakarta : Sekimba Humanika