Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 17619-17626

Analisis Pengetahuan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon

Welong S. Surya[1*], Marieska Y. Waworuntu[2], Welmin M. E. Lumi[3], Linnie Pondaag[4], Audy A. Tulung[5], Injillie I. J. Lapod[6]
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda, Tomohon[123456]
*Corresponding Author: seftianwelong4@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRAK

Kualitas pelayanan IGD tidak hanya bergantung pada peralatan dan tenaga medis, tetapi juga pada kemampuan tenaga administrasi dalam mengelola proses administratif. Observasi di RSU GMIM Bethesda Tomohon menunjukkan bahwa pengetahuan administrasi yang memadai sangat penting untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di RSU GMIM Bethesda Tomohon, dengan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam, yang dilaksanakan dari April sampai dengan Juni 2024. Hasil penelitian diperoleh pelatihan untuk petugas baru di IGD melibatkan pendampingan praktis dari petugas yang lebih berpengalaman, mencakup pengenalan sistem informasi dan pengembangan keterampilan komunikasi. Pelatihan ini membantu mengurangi kurva pembelajaran dan meningkatkan efektivitas kerja. Meskipun proses pendaftaran di IGD berjalan lancar, pasien dan keluarga merasa informasi yang diberikan kurang memadai, terutama dalam situasi darurat, menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan komunikasi. Petugas administrasi menunjukkan kemampuan baik dalam manajemen data dan penggunaan komputer. Perspektif manajemen, pengetahuan yang mendalam dan pelatihan formal sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan evaluasi kinerja yang rutin untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah. Penekanan pada pendidikan formal dan pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di IGD. Kesimpulan penelitin ini ialah pengetahuan dan pelatihan praktis yang melibatkan pendampingan senior sangat penting untuk petugas baru di IGD agar dapat menguasai sistem informasi dan keterampilan komunikasi yang efektif. Meskipun administrasi berjalan lancar, ada kekurangan dalam penyampaian informasi yang memerlukan peningkatan pelatihan komunikasi, terutama dalam situasi darurat. Evaluasi kinerja rutin dan pelatihan berkelanjutan diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan dan efisiensi, dengan penekanan pada pendidikan formal yang relevan bagi petugas administrasi.

Kata kunci: Pengetahuan tenaga administrasi rumah sakit, kualitas pelayanan, instalasi gawat darurat

ABSTRACT

The quality of emergency room services depends not only on equipment and medical personnel, but also on the ability of administrative personnel to manage administrative processes. Observation at RSU GMIM Bethesda Tomohon shows that adequate administrative knowledge is essential for the efficiency and effectiveness of services. This study aims to analyse the factors that influence patient satisfaction at RSU GMIM Bethesda Tomohon, using a descriptive qualitative method through in-depth interviews, conducted from April to June 2024. The results showed that training for new staff in the emergency department involved practical assistance from more experienced staff, including the introduction of information systems and the development of communication skills. This training helped to reduce the learning curve and improve work effectiveness. Although the registration process in the ED went smoothly, patients and families felt inadequate information was provided, especially in emergency situations, suggesting a need for improved communication training. Administrative staff demonstrated good skills in data management and computer usage. From a management perspective, in-depth knowledge and formal training are essential to improve the quality of care, with regular performance evaluations to identify and correct problems. Emphasis on formal education and continuous training is necessary to improve the effectiveness and efficiency of services in the emergency department. The conclusion of this study is that knowledge and practical training involving senior mentoring is essential for new staff in the ED to master information systems and effective communication skills. Although administration was smooth, there were shortcomings in information delivery that require improved communication training, especially in emergency situations. Regular performance evaluation and continuous training are needed to ensure service quality and efficiency, with an emphasis on relevant formal education for administrative staff.

***Keywords**: Hospital administrative staff knowledge, quality of care, emergency department*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (PP RI 47 tahun 2021). Rumah sakit juga sebagai sentra budaya organisasi yang unik, dimana nilai-nilai seperti empati, kolaborasi dan keberagaman menjadi inti pelayanan kesehatan. Dimana rumah sakit menciptkan lingkungan kerja yang mendukung inovasi, keberlanjutan dan kepuasan pasien (Bani & Anggiani, 2024).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan medis di rumah sakit yang dirancang untuk menangani pasien dengan kondisi kritis atau darurat. IGD memberikan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit atau cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidup mereka (Setiawan, 2023) .Mengingat peran IGD yang sangat vital dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit, maka memerlukan staf medis terlatih untuk memberikan diagnosis dan pengobatan cepat bagi pasien untuk meminimalisir potensi kematian akibat keterlambatan penanganan. IGD juga sebagai "wajah" rumah sakit, dimana area ini menjadi yang terdepan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka selain staf medis yang terlatih keberadaan tenaga administrasi yang berpengetahuan luas tentang medis terutama kedaruratan, sangat diperlukan untuk menjamin mutu pelayanan di IGD yang memengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan itu terjadi dan itu terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengidraan terjadi melalui panca indra manusia yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba (Berutu, 2020). Pengetahuan merupakan hasil mengingat sesuatu hal termasuk mengingat kembali kejadian yang pernah dialami baik secara sengaja maupun tidak sengaja dan terjadi setelah seseorang atau pengamatan terhadap satu objek (Trisnawati, 2018). Pada tahun 2014 Maryati, menyatakan bahwa karakteristik dokter yang paling berpengaruh terhadap kelengkapan pengisian lembar keluar adalah pengetahuan dokter. Pengetahuan tenaga administrasi juga sangat diperlukan untuk memberikan rasa nyaman kepada pasien atau keluarga pasien ketika berkomunikasi tentang keluhan atau mereka membutuhkan informasi mengenai sarana prasarana dirumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan yang dirasakan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk serta penyelenggaraannya sesuai standar dan kode etik profesi (Dahlan, 2020). Alfaini, dkk 2022 menyatakan bahwa kepuasan merupakan perbandingan kualitas layanan yang diperoleh dengan kebutuhan, keinginan dan harapan. Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (hasil) dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima, sehingga setiap aparatur pelayananwajib berusaha untuk memuaskan pelanggannya. Violin dkk, 2022 menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik kualitas layanan, semakin puas pelanggan dan sebaliknya Jika layanan kesehatan berkualitas dapat diberikan, Hal tersebut akan dapat meminimalisir munculnya berbagai risiko akibat penggunaan berbagai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tetapi pada saat yang sama juga akan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat meningkat dari hari ke hari.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian sebelumnya oleh (Rensi, 2019) menjelaskan, hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,033 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,033 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya Pelayanan Kesehatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan kesehatan yang di dasarkan pada kejelasan pelayanan, konsistensi, menjalin komunikasi yang baik, terjaganya komitmen dalam pelayanan. Apabila pelayanan kesehatan dilakukan oleh petugas yang memiliki pengetahuan yang baik, sesuai prosedur, mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta menjaga komitmen akan memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan observasi awal di IGD rumah sakit umum GMIM Bethesda tomohon menunjukan bahwa petugas administrasi belum memiliki kesadaran bahwa pengetahuan yang baik termasuk di dalamnya pengetahuan bio-psiko- sosial-spiritual dari mereka akan sangat memengaruhi penilian dari pasien atau keluarga pasien tentang mutu pelayanan yang ada di rumah sakit ini, khususnya di IGD.

Penulis menganggap perlu dilakukan penelitian mengenai Analisis Pengetahuan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon, sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi perkembangan mutu pelayanan di rumah sakit GMIM Bethesda tomohon khususnya bagi petugas administrasi yang ada di IGD rumah sakit ini.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan jenis penelitian *in depth Interview* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam menganalisis Pengetahuan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon. Penelitian ini dilaksanakan di RSU GMIM Bethesda Tomohon bagian IGD selama April-Juni 2024, wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan yang dianggap berkompeten dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini, petugas administrasi, pasien atau keluarga pasien dan manajem rumah sakit. Pengolahan data dilakukan secara runut dalam tahapan pengolahan datayaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemeriksaan keabsahan data dan analisis komponen hasil penelitian. Analisis data menggunakan *content analysis* dari Miles dan Huberman (1984), Validasi hasil penelitian menggunakan triangulasi sumber dan metode.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pengetahuan tenaga administrasi terhadap kepuasan pasien berdasarkan aktivitas yang terjadi di IGD rumah sakit.

Tabel. 1 Karakteristik Informan

Informan	Inisial	Jabatan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Umur (Tahun)
1.	M.K	Kepala Instalasi Rekam Medis	P	S1	51
2.	A.S	Pasien	L	D3	23
3.	T.M	Staf Rekam Medis (Administrasi)	P	SMA	25

Wawancara mengenai aktivitas PraPelayanan di IGD

Menurut Informan 1:

"Ketika ditempatkan di IGD pelatihan yang diberikan berupa pendampingan aplikatif dari senior atau petugas administrasi yang sudah lebih dulu bekerja di IGD petugas yang baru dilatih untuk menggunakan sistem informasi dan cara-cara untuk berkomunikasi yang baik dengan pasien maupun rekan kerja yang lain di IGD sepeti perawat, dokter dan pekerja lain. Petugas ditekankan untuk menjelaskan dengan baik mengenai hak dan kewajiban pasien, masalah-masalah yang biasanya terjadi dengan asuransi dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) agar tidak terjadi masalah dikemudian hari saat pasien masih dirawat di RSU GMIM Bethesda tomohon. Dalam menghadapi situasi yang darurat pada awalnya merasa bingung dan tidak tahu apa yang harus dilakukan karena tidak terbiasa dengan situasi seperti itu, namun lama-kelamaan dengan pengetahuan yang didapat dari pengalaman, maka petugas menjadi lebih siap dan cepat untuk melakukan pekerjaannya dalam situasi darurat".

Menurut Informan 2:

"Proses pendaftaran berjalan lancar, namun informasi yang diberikan oleh petugas administrasi masih minim, jadi penjelasan yang diberikan masih terasa kurang dan pemberian informasi masih lambat dalam situasi yang darurat seharunya informasi yang diberikan harus cepat sertamemberikan rasa percaya untuk keluarga pasien.

Menurut Informan 3:

"Pelatihan atau pendidikan yang diterima sebelum bekerja di IGD sangat minim, dimana ketika ditempatkan di IGD tidak diberikan pelatihan formal tentang pengetahuan yang harus dimiliki oleh petugas administrasi. Petugas langsung diberikan tugas untuk melakukan observasi bersama dengan satu

orang pendamping dibagian rekam medis selama dua minggu, setelah itu petugas melakukan magang untuk melakukan ujicoba namun di awasi oleh petugas administrasi yang sementara berdinas".

Wawancara mengenai aktivitas proses pelayanan di IGD

Menurut Informan 1:

"Komunikasi dengan petugas medis baik perawat, dokter dan pekerja lain selalu dilakukan karena ketika berkomunikasi dengan mereka, banyak informasi baru sebagai pengetahuan dalam menunjang pekerjaannya sebagai administrator di IGD. Informasi yang jelas terhadap proses administrasi kepada pasien atau keluarga pasien dilakukan dengan hati-hati dan harus mampu dimengerti oleh mereka, apalagi terkait penyakit yang mereka derita dan selanjutnya yang tidak kalah pentingnya adalah proses asuransi atau jaminan yang digunakan pasien untuk menerima pelayanan kesehetan di IGD".

Menurut Informan 2:

"Petugas administrasi melakukan koordinasi yang baik dengan para petugas medis saat proses pelayanan, namun ketika kami bertanya tentang penyakit apa yang diderita dan tindakan apa yang seharusnya dilakukan, terlihat petugas administrasi harus bertanya kepada petugas medis dalam hal ini dokter, sesekali petugas tersebut menunjukan gestur kebingungan ketika ingin menjawab namun dia sendiri tidak percaya diri untuk menyampaikan informasi terkait penyakit dan tindakan yang akan dilakukan".

Menurut Informan 3

"Pengetahuan petugas administrasi di IGD memang dituntut harus mumpuni, karena selama proses pelayanan yang terjadi di IGD, kesiapan serta kemampuan komunikasi yang baik sangat berguna dalam keadaan darurat yang harus dihadapi, memang sekali lagi mereka terkendala dengan pelatihan dan pendidikan formal yang belum diberikan karena terkendala kebutuhan sumberdaya manusia bagian administrasi di IGD RSU GMIM Bethesda sangat minim. Hal ini juga yang memengaruhi kurangnya pengetahuan petugas administrasi, contohnya pengetahuan tentang terminologi medis dan ICD 10, memang ada satu orang petugas administrasi kami yang memiliki latar belakang pendidikan Amd perekam medis, terlihat perbedaan yang signifikan ketika bertugas maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien. Secara tidak langsung memengaruhi kualitas pelayanan untuk dikembangkan".

Wawancara mengenai aktivitas pasca pelayanan di IGD

Menurut Informan 1:

"Setelah selesai proses pelayanan, dokter memberikan bukti pelayanan berupa formulir yang berisi informasi pasien termasuk diagnosis dan tindakan lanjutan yang akan dimasukan ke dalam sistem informasimanajemen rumah sakit, hal ini yang dirasa paling krusial oleh petugas karena membutuhkan pengetahuan tentang terminologi medis dan pengetahuan teknis tentang ICD 10 (*International Clasification of Diseases 10*), kadang menjadi tantangan terberat dalam upaya untuk mempersingkat waktu tunggu pelayanan, namun memang menjadi kendala karena peroses pencarian tentang terminologi medis dan ICD 10 harus dilakukan dengan menggunakan pencarian di internet dan memakan waktu yang lama".

Menurut Informan 2

"Petugas administrasi melakukan pekerjaannya dengan baik, serta memberikan rasa aman terkait data pribadi terlihat bagaimana dia memberikan penjelasan tentang asuransi yang akan digunakan dan kecepatan pengurusan administrasi setelah pemeriksaan dilakukan terasa lebih cepat dari ketika proses pelayanan tadi, terlihat juga kemampuanmenggunakan perangkat komputer sangat baik dan cepat".

Menurut Informan 3

"Evaluasi terhadap kinerja petugas administrasi berkaitan dengan aktivitas kerja mereka setelah pelayanan kesehatan diberikan kami lakukan hampir setiap hari, dengan cara melakukan pengecekan apakah ada masalah terkait pelayanan di IGD yang disebabkan oleh para petugas administrasi, ketika ada laporan dari IGD langsung dilakukan tindakan dengan menganalisis masalah yang terjadi, apakah disebabkan karena petugas administrasi atau karena faktor-faktor yang lain, ketika didapati keselahan itu dilakukan oleh petugas administrasi maka langsung dilakukan evaluasi terhadap petugas tersebut. Evaluasi juga dilakukan secara berkala setiap minggu dan setiap bulannya sebagai laporan kepada atas

kami, untuk di bahas dalam rapat bulanan struktural".

PEMBAHASAN

Pemahaman mendalam tentang sejauh mana pengetahuan tenaga administrasi di IGD rumah sakit dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien menjadi esensi dari penelitian ini. Penerapan teori determinan perilaku oleh Lawrence Green dapat digunakan untuk mengkaji pengetahuan dari petugas tersebut. Green (1980) melakukan upaya untuk memeriksa perilaku manusia dalam konteks kesehatan. Kondisi kesehatan individu atau masyarakat dipengaruhi oleh dua faktor utama: faktor yang berasal dari perilaku (*behavior causes*) dan faktor lain yang tidak berasal dari perilaku (*non behavior causes*).

Salah satu faktor yang membentuk perilaku itu sendiri adalah faktor predisposisi (Lumbanbatu dkk, 2019). Faktor predisposisi, merupakan faktor yang memudahkan, mendasari, atau memotivasi individu atau kelompok untuk melakukan suatu tindakan, serta nilai dan kebutuhan yang dirasakan, dapat dianggap sebagai pertimbangan personal yang memengaruhi perilaku. Secara umum, faktor ini merupakan faktor personal yang memengaruhi kemungkinan terjadinya suatu perilaku (Pakpahan et al., 2021). Faktor predisposisi memiliki hubungan erat dengan pengetahuan dalam konteks pengambilan keputusan dan tindakan individu atau kelompok. Predisposisi mencakup nilai-nilai, keyakinan, dan motivasi yang membentuk sikap dan niat seseorang terhadap suatu perilaku. Pengetahuan, di sisi lain, merupakan hasil dari informasi dan pemahaman yang dimiliki individu tentang suatu topik atau situasi (Pakpahan et al., 2021). Dengan dasar teori di atas dan hasil wawancara dapat dideskripsikan pengetahuan tenaga administrasi terhadap mutu pelayanan di IGD RSU GMIM Bethesda sebagai berikut:

Perspektif tenaga administrasi

Pelatihan untuk petugas baru di IGD melibatkan pendampingan praktis dari senior atau petugas administrasi yang sudah berpengalaman. Pelatihan ini meliputi pengenalan sistem informasi dan pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif dengan pasien dan rekan kerja di IGD, termasuk perawat dan dokter. Pendampingan praktis oleh petugas yang berpengalaman memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan praktis dapat diperoleh dalam konteks kerja yang nyata, sehingga memungkinkan petugas baru untuk belajar secara langsung, mengurangi kurva pembelajaran, dan meningkatkan efektivitas pelatihan.

Petugas baru dilatih untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia dan diajarkan cara berkomunikasi yang baik dengan pasien serta rekan kerja lainnya di IGD. Pengenalan terhadap sistem informasi ini sangat penting untuk memastikan administrasi berjalan dengan efisien dan akurat. Keterampilan komunikasi yang baik juga diperlukan untuk menjaga koordinasi antar tim dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien. Pelatihan ini membantu petugas baru dalam mengembangkan kemampuan teknis dan interpersonal yang esensial untuk pekerjaan mereka di IGD.

Petugas juga dilatih untuk menjelaskan hak dan kewajiban pasien dengan baik serta menangani masalah yang mungkin timbul terkait asuransi, khususnya BPJS. Memberikan informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban pasien serta mengatasi masalah asuransi merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mengurangi potensi konflik atau kebingungan di kemudian hari. Pelatihan ini memastikan bahwa petugas administrasi dapat membantu pasien dengan informasi yang diperlukan, mendukung transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan kesehatan.

Umumnya, petugas baru masih merasa belum terbiasa saat menghadapi situasi darurat. Namun, seiring waktu, dengan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh, mereka menjadi lebih siap dan cepat dalam menghadapi situasi tersebut. Adaptasi terhadap situasi darurat adalah proses yang memerlukan waktu dan pengalaman. Dengan terus menghadapi situasi darurat dan mendapatkan bimbingan, petugas baru mengembangkan kemampuan untuk merespons secara efektif. Ini menunjukkan pentingnya pengalaman praktis dan bimbingan berkelanjutan dalam mengasah kesiapsiagaan dan respons cepat di IGD.

Petugas administrasi baru mendapatkan pengalaman langsung melalui bimbingan dan praktik di lapangan, yang membantu mereka mengatasi kebingungan awal dan menjadi lebih efisien dalam menjalankan tugas mereka. Praktik langsung di tempat kerja adalah metode efektif untuk memastikan

bahwa pelatihan teoretis diterapkan dengan benar dalam situasi nyata. Hal ini memungkinkan petugas untuk belajar dari situasi nyata, membuat mereka lebih tangguh dan efisien dalam pekerjaan sehari-hari mereka di IGD.

Pembahasan diatas sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Fadlilah (2024) bahwa terdapat hubungan antara pendidikan kesehatan mengenai pengaruh pendidikan kesehatan tentang Sistem Penaggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) dengan pengetahuan responden setelah diberikan pendidikan kesehatan.

Perspektif pasien/keluarga pasien

Proses pendaftaran di IGD berjalan lancar, namun penyampaian informasi oleh petugas administrasi kurang memadai. Informasi yang diberikan minim dan tidak komprehensif, terutama dalam situasi darurat di mana kecepatan informasi sangat penting untuk memberikan rasa percaya kepada keluarga pasien. Ini menandakan perlunya pelatihan lebih lanjut dalam komunikasi dan manajemen informasi, khususnya dalam situasi darurat. Selama proses pelayanan, koordinasi petugas administrasi dengan petugas medis cukup baik. Namun, ketika diminta informasi detail tentang penyakit dan tindakan medis, petugas administrasi sering harus merujuk kepada dokter, menunjukkan kurangnya pengetahuan medis dasar dan kepercayaan diri. Ini menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan terkait pengetahuan medis dasar dan keterampilan komunikasi.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya juga ditemukan hal yang sama, seperti dalam penelitian oleh Rangkuti dkk (2024). Dalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa asanya hubungan antara respect, empathy, audible, clarity dan humble petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. Saran yang di berikan adalah agar petugas pendaftaran lebih meningkatkan komunikasi yang efektif kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Setelah pemeriksaan, petugas administrasi menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengelola data pribadi pasien dan memberikan penjelasan tentang asuransi dengan jelas. Proses administrasi berjalan cepat dan petugas menunjukkan keterampilan menggunakan komputer yang baik dan efisien. Ini menunjukkan bahwa, meskipun ada kekurangan dalam komunikasi awal, petugas administrasi memiliki kemampuan teknis yang baik dalam manajemen data dan proses administrasi.

Perspektif manajemen

Petugas administrasi di IGD memerlukan pengetahuan yang kuat, terutama untuk menghadapi keadaan darurat dan berkomunikasi efektif. Minimnya pelatihan formal dan kekurangan sumber daya manusia menyebabkan kurangnya pengetahuan mendalam, seperti tentang terminologi medis dan kode ICD-10. Petugas dengan latar belakang pendidikan yang sesuai, seperti Amd Perekam Medis, menunjukkan kinerja yang lebih baik, menekankan pentingnya latar belakang pendidikan yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Evaluasi kinerja petugas administrasi dilakukan hampir setiap hari dengan memeriksa apakah ada masalah dalam pelayanan di IGD. Jika ada masalah, analisis dilakukan untuk menentukan penyebabnya dan langsung mengambil tindakan jika kesalahan ada pada petugas administrasi. Evaluasi juga dilakukan setiap minggu dan bulan, dengan laporan disampaikan dalam rapat struktural bulanan. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki tren masalah, namun perlu didukung dengan pelatihanberkelanjutan untuk mencegah kesalahan berulang.

Penelitian ini Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Lestari (2018). Pengalaman dalam fase Evaluasi terdapat keterlibatan semua level manajemen dalam monitoring dan evaluasi. Keterlibatan seluruh level manajemen dapat mengoptimalkan proses evaluasi dan monitoring kerja secara komprehensif. Kurangnya pelatihan formal dan pengetahuan mendalam memengaruhi kualitas pelayanan di IGD. Pelatihan yang lebih terstruktur dan komprehensif sangat diperlukan untuk memastikan bahwa petugas administrasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Penekanan pada pendidikan formal dan berkelanjutan, serta evaluasi kinerja yang konsisten, akan membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di IGD. Pengembangan program orientasi yang mencakup pelatihan formal dan praktis juga dapat meningkatkan kesiapan petugas baru dalam menghadapi tantangan di IGD.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pentingnya pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga administrasi baik pengetahuan akademik dan pengetahuan teknis untuk menunjang mutu pelayanan yang berkualitas dalam melayani pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon. Pelatihan dan pendidikan terhadap tenaga administrasi sudah diberkan namun masih minim, untuk itu disarankan kepada manajemen agar memberikan perhatian seperti menambah pelatihan dan pendidikan terhadap para petugas administrasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada STIKes Bethesda Tomohon dan RSU GMIM Bethesda Tomohon yang sudah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian sehingga boleh berjalan dengan baik, begitu juga kepada pihak lainnya yang turut membantu dalam penyempurnaan jurnal ilmiah ini sebagai bahan referensi dan acuan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Alfaini, D., Ediyanto, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Apotek Al Afiah Mangaran Situbondo. Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME), 1(8), 1559-1572.

Anonim. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.

Bani, P., & Anggiani, S. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Keterlibatan Tenaga Kesehatan dan Dampaknya pada Kinerja Rumah Sakit: Tinjauan Literatur tentang Tren dan Praktik Terkini. Jurnal Pendidikan Indonesia, 5(12).

Berutu, R.J.B. (2020). Pengetahuan Perawat Tentang Penyakit Akibat Kerja Pada Perawat.

Dahlan, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Bidan Dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin. Journal of Social and Economics Research, 2(1), 006-022.

Fadlilah, M. (2024). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) Terhadap Pengetahuan Keluarga Dengan Kelompok Rentan: Lansia.

Green, L. (1980). Health Education: A Diagnosis Approach, The John Hopkins University, Mayfield Publishing Co.

Lestari, Y. (2018). Pengalaman Perawat Dalam Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Pasien Sindrom Koroner Akut Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Dr Soedarsono Pasuruan.

Lumbanbantu, A. M., Jaya, I. M., & Mahendra, D. (2019). Buku Ajar Promosi Kesehatan. Jakarta.

Maryati. (2014). Hubungan Antara Karakteristik Dokter Dengan Kelengkapan Pengisian Lembar Ringkasan Keluar.

Miles, M.B & Huberman A.M. (1984). Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Pakpahan, M., Siregar, D., Susilawaty, A., Mustar, T., Ramdany, R., & Manurung, E. I., et al. (2021). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rangkuti dkk, (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Advent Medan.

Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

Setiawan, B. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Penanganan Pasien Di Ruang IGD RS Premier Surabaya.

Trisnawati, T. (2018). Trisnawati NIM: S. 15.1632 Gambaran pengetahuan ibu nifas Tentang metode kanguru pada bblr Di rsud ulin banjarmasin. Kti Akademi Kebidanan Sari Mulia.

Violin, V., Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. Journal of Management Science (JMS), 3(2), 150-160.