

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Aprilianti et al., 2024) komunikasi dapat diartikan sebagai pengiriman atau penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Secara etimologis, kata komunikasi berasal dari bahasa latin “*communicare*” yang artinya “menyampaikan”. Menurut asal katanya tersebut, arti komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses penyampaian makna dari satu entitas atau kelompok ke ke kelompok lainnya melalui penggunaan tanda, simbol, dan aturan semiotika yang dapat dipahami bersama. Komunikasi kesehatan baik medis maupun non medis yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan pasien (Ansyori & Ikawati, 2022).

Salah satu bentuk komunikasi yang ada adalah komunikasi interpersonal. Dalam buku yang berjudul “Komunikasi Interpersonal” yang ditulis (Elva Ronaning Roem & Sarmiati 2019, n.d.) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka, yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Meski komunikasi interpersonal, menjadi kegiatan yang dominan dalam kehidupan kita sehari-hari, tetapi sulit memberikan penjelasan yang sesuai diharapkan dan dapat diterima oleh berbagai pihak. Bukan hanya itu komunikasi interpersonal ini dapat juga dikatakan sebagai komunikasi efektif, yang berperan aktif dalam mempengaruhi cara berkomunikasi manusia.

Sedangkan menurut (Ansyori & Ikawati, 2022) komunikasi yang efektif sangat penting, karena komunikasi adalah akar dari semua faktor lainnya guna untuk mencapai tujuan keselamatan pasien dan mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal maka rumah sakit harus memberikan pelayanan prima kepada pasien guna meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan prima menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Frimayasa, 2017) dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, memberikan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai atau bahkan melebihi harapan dari pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh World Health Organization (Anisah et al., 2023) yang menyatakan bahwa sebanyak 70-80% kesalahan yang terjadi di pelayanan kesehatan diakibatkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya pemahaman anggota kesehatan. Dampak dari buruknya komunikasi ini dapat membuat ketidakpuasan pasien atau pelayanan prima rumah sakit jadi menurun. Hal inilah yang menyebabkan pasien tidak lagi datang ke rumah sakit dikarenakan kurangnya pelayanan yang diberikan.

Di rumah sakit, bentuk pelayanan prima yang pertama kali di temukan yakni dibagian pendaftaran. Dalam bagian pendaftaran pelayanan yang pertama didapatkan yaitu komunikasi antar petugas pendaftaran kepada pasien. Petugas pendaftaran yang memiliki kemampuan baik dalam berkomunikasi akan mudah menumbuhkan kepercayaan pasien, sehingga pasien akan lebih terbuka berbicara mengenai penyakitnya.

Salah satu cara untuk bisa mendapatkan pelayanan prima atau pelayanan

terbaik untuk pasien bagi Rumah Sakit yakni dengan cara terciptanya komunikasi yang efektif. Kepuasan pasien yang mendukung faktor pelayanan prima meliputi lima aspek yaitu komunikasi petugas, empati, dan waktu tunggu kemudahan proses pelayanan (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang diteliti (Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqomah, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul “ Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Karang Pule” yang mana hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa terdapat empat sikap positif komunikasi interpersonal yakni empati, keterbukaan, kesetaraan, dan dukungan. Dimana dalam hasil penelitian ini terdapat ketidakpuasan pada kategori empati petugas sebanyak 37,1% kurang puas terhadap empati dari petugas pendaftaran. Sedangkan dari kategori keterbukaan terdapat ketidakpuasan sebanyak 34,1 % pasien kurang puas dikarenakan sulitnya petugas memberikan informasi kepada pasien. Pernyataan sangat puas yakni terdapat pada kategori kesetaraan yakni sebanyak 57,8% pasien menyatakan puas dikarenakan kesetaraan yang diberikan petugas terhadap seluruh pasien sama dan tidak dibedakan. Sedangkan pada kategori dukungan dimana kepuasan mencapai 92% pasien merasa puas. Dimana kategori dukungan ini dilihat dari interaksi terbuka yang diberikan petugas pendaftaran kepada pasien.

Sedangkan menurut penelitian (Tamara et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa” menyatakan bahwa sebesar 66,3% tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran

yang berada di klinik tersebut. Ketidakpuasan pasien pada klinik Pratama ini dipicu oleh ketidakramahan petugas saat melayani pasien, serta kurangnya komunikasi antara PPA dalam melayani pasien. Hal ini dikarenakan sebagian pasien yang diteliti merasa bahwa ada salah satu petugas pendaftaran yang menjelaskan suatu penyakit kepada pasien dengan penjelasan dan bahasanya yang kadang membuat merasa takut tentang penyakit yang di jelaskan tersebut sehingga menyebabkan pasien enggan untuk datang kembali. Dalam kata lain jika pasien kurang puas terhadap pelayanan suatu tempat pelayanan kesehatan, maka hal itu dapat mempengaruhi pelayanan primanya (Tamara et al., 2022).

Rumah sakit Advent Medan adalah Rumah sakit tipe C, yang merupakan sebuah yayasan rumah sakit yang berada dalam naungan organisasi Gereja Advent yang berdiri pada tahun 1969. Rumah sakit advent medan berada di Jl. Gatot Subroto No.Km 4, Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan.

Bersadarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di rumah sakit Advent Medan tahun 2024 melalui wawancara dengan 5 orang pasien yang dimana 4 pasien menyatakan kurang mendapatkan pelayanan di bagian pendaftaran yaitu pada sikap dan perkataan petugas pendaftaran yang kurang dan cuek serta buru-buru pada saat menyampaikan informasi kepada pasien. Sedangkan 1 orang lainnya menyatakan sudah dilayani dengan ramah saat berhadapan dengan pasien dan keluarganya menggunakan bahasa yang sopan, dan mudah untuk dimengerti.

Maka dari uraian di atas saya tertarik meneliti di Rumah Sakit Advent Medan dengan mengambil Judul “Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas

Rekam Medis Dengan Pelayanan Prima di Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2024”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditemukan pada penelitian ini di Rumah Sakit Advent Medan pada bagian pendaftaran bahwasanya pelayanan dibagian pendaftaran kurang jelas, karena adanya pasien yang merasa petugas menyampaikan informasi yang kurang jelas kepada pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di Rumah Sakit Advent Medan?

1.3. Tujuan

Untuk mengetahui tinjauan komunikasi interpersonal petugas rekam medis pada pelayanan prima di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Advent Medan.

1.4 Manfaat

Berdasarkan uraian dari tujuan di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi bahan masukan atau pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan peningkatan komunikasi yang baik untuk terciptanya rasa puas terhadap pasien dan mengoptimalkan pelayanan prima pada Rumah Sakit tersebut.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai literatur atau bahan ajar bagi tenaga pendidik yang akan melakukan perbandingan antara teori yang didapatkan di kampus dengan praktik yang dilakukan di rumah sakit.

3. Bagi Mahasiswa

Dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu serta sebagai bahan referensi dan dapat dikembangkan oleh peneliti lain untuk penelitian selanjutnya.