

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit dikatakan tidak efektif sebagaimana mestinya dikarenakan kurangnya komunikasi yang memberikan informasi sehingga memberikan efek besar bagi pelayanan di rumah sakit. Maka dari itu rumah sakit harus mengutamakan pelayanan dan komunikasi yang efektif serta memberikan sarana dan prasarana yang memadai bagi pasien maupun keluarga pasien. Sehingga dari pelayanan rumah sakit yang memuaskan dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi pasien dan keluarga pasien (vika, 2019).

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien seperti identitas maupun Riwayat penyakit pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di rumah sakit, dalam hal ini factor kepuasan pasien dalam menerima pelayanan sangat berperan untuk menaikkan income rumah sakit (Tsalisatul, 2019)

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat kerja dan dimana saja. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga bagi suatu organisasi, karena dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan sebaliknya. Misalnya dalam suatu pimpinan atau direktur rumah sakit tidak memberi informasi kepada pegawai dan staff rumah sakit terkait manajemen rumah sakit, maka besar kemungkinan terjadinya kesalahan ataupun hal yang tidak diinginkan sehingga komunikasi antar sesama sangat berperan dalam kehidupan. (Kuntoro, 2017).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari

pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit pindad turen malang yang meningkat (Suprpto, 2017).

kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman, pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan (Lisna, 2019) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari (Tazkiyatun, 2019) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib, lancar dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan apa yang diinginkan masyarakat, maka perlu suatu umpan balik dari masyarakat ataupun tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Rumah Sakit Pindad memiliki review negatif tentang pelayanan tenaga kesehatan, masalah ini terlihat di Google review mulai bulan oktober sampai dengan november 2022 namun review tersebut masih dibilang bias. Dikarenakan bisa saja ada perbedaan yang dilihat oleh masing-masing pasien maupun keluarga pasien. masalah tersebut bisa berdampak pada rumah sakit seperti kurangnya pasien yang berkunjung untuk berobat serta berbagai macam kunjungan pasien. Akan tetapi dalam kunjungan bulan juli-oktober mengalami kenaikan jumlah kunjungan pasien secara signifikan, sehingga

tidak dikatakan mengalami penurunan. Jika terjadi penurunan rumah sakit harus segera melakukan evaluasi agar tidak terjadi masalah yang diinginkan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 1 Oktober 2022 di rumah sakit Pindad Turen melalui Observasi pasien yang berkunjung, di dapatkan hasil bahwa petugas PMIK di bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan poli umum dan lain-lain. Memang masih terdapat petugas TPP yang kurang ramah dan kurang kooperatif serta komunikasi pasif, Bahasa verbal dan non verbal kurang baik serta, petugas sulit memberikan bantuan untuk menyelesaikan masalah administrasi pasien.

latar belakang masalah di atas peneliti mengambil judul “Hubungan Komunikasi Efektif PMIK dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen”. Maka dari itu peneliti meneliti agar tidak terjadi kesalahpahaman antar tenaga medis dan pasien serta menjadi bahan acuan untuk evaluasi dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan komunikasi efektif PMIK dengan tingkat kepuasan pasien dan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Pindad Turen?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisa hubungan komunikasi efektif PMIK dengan tingkat kepuasan pasien dan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Pindad Turen

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi efektif petugas PMIK dirumah sakit pindad turen
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Pindad Turen

- c. Menganalisa Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Dengan Tingkat Kepuasan pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti lain

Dapat menjadi acuan dan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitiannya khususnya penelitian dengan judul hubungan komunikasi efektif terkait kepuasan pasien di Rumah Sakit

- b. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian atau pengetahuan bagi mahasiswa atau pihak lainnya

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi unit rekam medis hasil ini dapat dijadikan sebagai acuan atau salah satu gambaran tentang rujukan berjenjang via online maupun offline
- b. Mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan yang lebih luas mengenai pentingnya komunikasi efektif PMIK bagi kepuasan pasien di suatu layanan kesehatan.
- c. Dapat menjalin hubungan baik antara Rumah Sakit Pindad Turen dengan ITSK RS dr. Soepraoen Malang, dan mahasiswa peneliti
- d. Dapat menambah referensi lapangan pekerjaan untuk lulusan-lulusan ITSK RS dr. Soepraoen Malang