

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Hidayat, 2017).

Tempat pertama kali terjadinya kontak antara pasien dengan rumah sakit adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Agustina, 2019).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Komunikasi yang baik antara berbagai profesi juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien. Komunikasi yang efektif juga tercantum sebagai tujuan keselamatan pasien dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit No. 1691

2011. Untuk mencapai tujuan keselamatan pasien dan mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal, komunikasi yang efektif sangat penting, karena komunikasi adalah akar dari semua faktor lainnya (Kemkes, 2017).

Contoh komunikasi efektif dalam pelayanan tidak hanya dilihat dari komunikasi verbal tetapi juga dapat dilihat dari komunikasi non-verbal yang berwujud *gesture*, *attitude* dan ekspresi wajah staf rumah sakit khususnya PMIK yang berada dalam posisi pendaftaran. Unit pendaftaran yang menjadi citra awal pemberian pelayanan tentunya sangat menentukan kondisi psikologis pasien dalam penerimaannya. Ketika PMIK memberikan bentuk komunikasi yang kurang baik seperti kurang ramah, tidak informatif dan kurang komunikatif, tentunya akan berpengaruh terhadap citra pelayanan rumah sakit tersebut serta menimbulkan kesalahpahaman dalam penerimaan informasi, kesalahan informasi ini bisa memicu terjadinya permasalahan-permasalahan lainnya, apalagi jika elemen komunikasi interpersonal di dalamnya juga *rancu*. Berbeda dengan pelayanan PMIK yang memberikan komunikasi non-verbal baik, tentunya akan berpengaruh pada kesan pasien untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut (Widya, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang pada tanggal 5 Oktober 2022 melalui wawancara dengan petugas rekam medis didapatkan hasil rata-rata pasien rawat jalan mencapai 600 pasien setiap bulan nya dengan berbagai macam keluhan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui “Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Hubungan Komunikasi Efektif antara PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis penerapan komunikasi efektif dengan prinsip *respect* PMIK pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.
- b. Menganalisis penerapan komunikasi efektif dengan prinsip *empathy* PMIK pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.
- c. Menganalisis penerapan komunikasi efektif dengan prinsip *audible* PMIK pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.
- d. Menganalisis penerapan komunikasi efektif dengan prinsip *clarity* PMIK pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.
- e. Menganalisis penerapan komunikasi efektif dengan prinsip *humble* PMIK pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.
- f. Menganalisis kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.
- g. Mengetahui hubungan komunikasi efektif PMIK terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan pengembangan ilmu komunikasi perekam medis dan informasi kesehatan khususnya mengenai hubungan komunikasi efektif PMIK terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat penelitian ini bagi mahasiswa sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan yang lebih luas mengenai pentingnya komunikasi efektif PMIK bagi kepuasan pasien di suatu layanan kesehatan.
2. Mahasiswa dapat membandingkan dan mengaplikasikan teori dan ilmu yang dipelajari dibangku perkuliahan dengan lingkungan kerja yang sebenarnya.
3. Mahasiswa dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di rumah sakit yang bersangkutan.

b. Bagi Lembaga Pendidikan (ITSK RS dr. Soepraoen Malang)

Adapun manfaat penelitian ini bagi lembaga pendidikan sebagai berikut:

1. Menjadi nilai tambah bagi ITSK RS dr. Soepraoen Malang untuk menjalin relasi yang baik dengan Rumah Sakit Siti Miriam.
2. Dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan Rumah Sakit Siti Miriam.
3. Dapat menambah referensi lapangan pekerjaan untuk lulusan-lulusan ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

c. Bagi Rumah Sakit Siti Miriam

Adapun manfaat penelitian ini bagi Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sebagai berikut:

1. Dapat menjalin hubungan baik antara Rumah Sakit Siti Miriam Lawang ITSK RS dr. Soepraoen Malang, dan mahasiswa peneliti.
2. Dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan analisis tentang tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan sehingga menjadi lebih baik.