

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurunnya kualitas komunikasi antara petugas rumah sakit dan pasien pada umumnya disebabkan karena implikasi komunikasi yang kurang baik antara petugas rumah sakit dan pasien, tidak terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan pasien menyebabkan pasien merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Para petugas pelayanan masyarakat diharapkan dapat memiliki komunikasi yang mumpuni, terutama pada dasarnya harus berfokus kepada pasien, dan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pihak instansi kesehatan, sehingga kebutuhan pasien dan harapan pasien dapat menjadi nilai plus dalam pengelolaan kualitas pelayanan kesehatan.

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam bidang kesehatan, melalui komunikasi, pasien dapat membicarakan keluhan yang dirasakan terkait dengan penyakit yang di deritanya. Menurut (Liliweri, 2013: 45) sadar akan tanggungjawab bersama dalam bidang kesehatan, maka sepakat jika secara “sosial” dalam garis besar masalah kesehatan itu dibagi menjadi 3 kategori berdasarkan tugas dan tanggungjawabnya, yaitu salah satunya masalah khusus yang bersifat medis. Umumnya mengenai kasus di klinik atau di rumah sakit, kasus ini murni menjadi tanggungjawab nara kesehatan, yang kedua masalah yang menjadi tanggungjawab pemerintah, misalnya tanggungjawab departemen kesehatan yang menangani tanggungjawab kesehatan masyarakat (*public health*).

Kota Padang Panjang dalam ranah pengelolaan pelayanan publik, memperoleh penghargaan sebagai *role model* pelayanan publik terbaik dengan Rumah Sakit Umum Daerahnya (RSUD) Padang Panjang mendapatkan kategori "sangat baik" dalam tingkat nasional. Selain itu Padang Panjang juga mendapatkan penghargaan kinerja pelayanan terpadu satu pintu. Dinobatkan juga sebagai kinerja percepatan pelayanan berusaha pemerintah daerah 2021 dengan status "sangat baik" dari Kementerian Investasi/BKPM RI.

Pada laporan rencana kerja yang berjalan dari tahun 2018-2023, diakses dari rsud.padangpanjang.go.id diperoleh persentase tingkat keberadaan pengaduan layanan RSUD Padang Panjang mengalami penurunan persentase yang sangat rendah yaitu keberadaan pengaduan layanan yang tidak mumpuni mencapai lima puluh sembilan persen rendahnya kualitas pelayanan dalam pengaduan layanan di RSUD Padang Panjang (RSUD Padang Panjang, 2021). Berdasarkan data yang diperoleh tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai penghargaan sebagai *role model* yang diperoleh RSUD Padang Panjang.

Peneliti melakukan observasi awal sebelumnya, dan mendapatkan pengakuan dari salah satu anak pasien yang dirawat di RSUD Padang Panjang, bernama Annisa Ayani, ia mengatakan saat ibunya hendak dirawat di RSUD Padang Panjang, ibunya terlebih dulu masuk IGD, namun saat itu hanya dipasang alat bantu oksigen dan tidak mendapatkan penanganan langsung oleh petugas medis, Annisa harus menunggu dalam waktu lama untuk ibunya ditangani tenaga medis, Annisa menyayangkan hal tersebut, karena mengingat kondisi ibunya yang sudah menahan rasa sakit dan butuh penanganan langsung untuk mengurangi rasa sakit. Pada saat itu orangtua Annisa berstatus umum lalu diturunkan ke BPJS karena ada beberapa

hal yang tidak terlalu dijelaskan oleh petugas rumah sakit, Annisa merasakan pelayanan umum dengan BPJS sangat jauh berbeda, saat ibunya di jalur umum, dokter setiap waktu selalu memeriksa kondisi ibunya, anggota keluarga Annisa juga lebih leluasa berkomunikasi dengan petugas rumah sakit lainnya seperti ahli gizi untuk mendapatkan makanan sesuai *request*, namun saat di ruang inap BPJS, dokter hanya sesekali masuk ruangan, itupun hanya sekedar melakukan pemeriksaan saja.

Informan lainnya saat peneliti melakukan observasi singkat juga mengalami pengalaman yang buruk saat hendak berobat ke RSUD Padang Panjang. Ibu berinisial M suaminya mengalami kecelakaan dan mengalami patah tulang di lengan sebelah kanan, kecelakaan tersebut juga menyebabkan pendarahan di telinga, suami Ibu M langsung dilarikan ke RSUD Padang Panjang, saat itu pihak rumah sakit mengatakan bangsal penuh, dan belum bisa diberi tindakan oleh petugas medis, karena alat *rontgen* dalam keadaan rusak sehingga suaminya belum bisa diperiksa. Ibu M merupakan salah satu pengguna BPJS Kesehatan, dia mengatakan sangat menyayangkan prosedur pengurusan klaim BPJS yang sangat lamban dan tindakan dari rumah sakit yang tidak cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selanjutnya Ibu M meminta rujukan agar suaminya di rujuk ke salah satu RS Kota Padang agar bisa segera ditangani, namun lagi-lagi dia harus menunggu lama, sekitar 14 jam lamanya untuk mendapatkan rujukan dari RSUD Padang Panjang ke salah satu rumah sakit yang ada di Kota Padang, saat itu luka suaminya juga tidak ditangani (dibersihkan), dia mengatakan pelayanannya sangat lamban, disayangkan untuk peserta BPJS Kesehatan yang semestinya juga harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebanding.

Interaksi antara petugas rumah sakit dengan pasien adalah komunikasi yang dilakukan secara sadar dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Interaksi tersebut terjadi secara tatap muka dan saling memberikan pengertian antara petugas rumah sakit dengan pasien. Pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020). Layanan BPJS telah tersedia hampir diseluruh instansi kesehatan di bawah naungan pemerintah untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Pada umumnya rumah sakit umum daerah menyediakan layanan BPJS (Kemenkes RI, 2016).

Dilansir dari laporan penyelenggaraan rencana kerja yang berjalan dari tahun 2018-2023 yang peneliti peroleh dari Data Renja Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang, mendapati kendala yang cukup signifikan mengenai pelaksanaan Undang- Undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS yang masih belum sesuai standar akibat kelengkapan peralatan kesehatan dan kedokteran yang canggih belum diiringi dengan penguasaan teknologi yang tepat guna, peraturan BPJS yang sering berubah-ubah tanpa adanya sosialisasi kepada masyarakat yang mengakibatkan sering terjadinya protes oleh masyarakat, serta sering terjadinya keterlambatan pembayaran klaim administrasi rumah sakit oleh BPJS, selanjutnya belum

terlaksana sepenuhnya Sistem Informasi Manajemen-Rumah Sakit (SIM-RS) yang membuat pengumpulan, pengolahan, pelaporan dan analisa data masih bersifat manual dan memakan waktu lama serta biaya operasional lebih tinggi, dan yang terakhir pelaksanaan akreditasi baru sampai saat ini lebih berfokus kepada pasien sehingga tuntutan terhadap peningkatan kompetensi pegawai lebih tinggi (renstra RSUD Padang Panjang 2018-2023).

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang merupakan salah satu rumah sakit yang bergerak di bidang pemerintahan dan penyedia layanan BPJS Kesehatan. RSUD Padang Panjang membuat rencana strategi kerja per lima tahun, yang saat ini sudah berjalan dari tahun 2018 hingga 2023 mendatang. RSUD Kota Padang Panjang yang merupakan "*role model*" pelayanan publik sangat baik, pada implikasinya mengalami kendala yang cukup signifikan, permasalahan dasar tersebut disebabkan karena data menunjukkan belum seluruh tenaga kesehatan di RSUD Padang Panjang yang memiliki sertifikasi, sehingga kinerja RSUD Padang Panjang baik dalam komunikasi dan kualitas pelayanan tidak maksimal (Renstra RSUD Padang Panjang 2018-2023).

Komunikasi interpersonal yang efektif adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam proses kesembuhan pasien yang harus dipertahankan dengan baik oleh petugas rumah sakit. Baik dokter, perawat, maupun petugas rumah sakit lainnya perlu menjaga komunikasi dan hubungan kerjasama yang baik dengan pasien, karena dokter, perawat dan petugas rumah sakit merupakan orang terdekat yang dapat memahami masalah yang dialami oleh pasien secara komprehensif, sehingga pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara menyeluruh (Roganda dalam Oisina & Osidhi, 2018:184). Hubungan yang semakin baik akan melahirkan

keakraban antar setiap pribadi yang ada di dalam organisasi maupun di luar organisasi, meskipun kadar keakraban itu akan berbeda dalam setiap jenjang jabatan (Harapan & Ahmad, 2019: 62).

Instansi kesehatan telah memberikan pengertian kepada pelayanan prima, yaitu pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan pasien dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan maksimal terhadap instansi kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Machmud, 2008:188). Begitu juga melalui komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal sangat penting untuk meningkatkan layanan kesehatan mengingat seharusnya penyembuhan dan pengendalian penyakit pasien tergantung pada komunikasi interpersonal berupa saran, masukan dan empati yang diberikan petugas rumah sakit kepada pasien. Komunikasi interpersonal yang baik akan memudahkan petugas rumah sakit untuk menjalankan setiap program kesehatan yang telah ditetapkan setiap instansi kesehatan (Fitri, 2020:3).

Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu memecahkan masalah kesehatan pasien. Oleh karena itu komunikasi antarpribadi(interpersonal) dalam bidang kesehatan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Veronika dalam Oisina & Osidhi (2018:6) mengatakan bahwa keluhan yang paling umum disampaikan para pasien beserta keluarganya di rumah sakit terletak pada kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan pasien dan

keluarganya. Namun sebaliknya jika petugas rumah sakit mampu melakukan komunikasi interpersonal yang efektif dengan pasien, maka akan menimbulkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan tim medis.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridwan & Saftarina (2015:22) yang mengatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada konsep Parasuraman, Zeithalm, dan Berry pada tahun 1988 yaitu *Scale for Measuring Service Quality* atau *Servqual* yang mana terdapat 5 dimensi pokok diantaranya *tangibels*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, and *emphaty*. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan. Mutu suatu pelayanan dapat dinilai dengan melihat apakah pelayanan menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa kesehatan atau tidak. Hasil penelitian Tamara (2017) menyarankan bahwa pada penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam pada masing-masing komponen komunikasi interpersonal (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terutama pengguna BPJS Kesehatan.

Peneliti melihat masih tingginya ketidakpuasan pasien karena mutu pelayanan yang buruk, hal ini juga di dukung dari data rumah sakit yang mengatakan bahwa masih terdapat kendala yang cukup signifikan di RSUD Padang Panjang, mengingatkan kepada rumah sakit untuk dapat berbenah diri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan komunikasi interpersonal yang harus tercipta secara efektif antara petugas rumah sakit dengan pasien. Sedangkan disamping itu, melihat penghargaan yang diperoleh tentunya tidak sesuai dengan bukti nyata kinerja para petugas yang bekerja di RSUD Kota Padang Panjang, hal

ini juga tidak sesuai dengan laporan hasil rencana strategi kerja 2018-2023 yang sudah berjalan dan mendapati banyak kendala.

Penelitian lebih lanjut diharapkan mampu mengidentifikasi kepada bagaimana komunikasi interpersonal petugas rumah sakit dengan pasien, apakah sudah menerapkan komunikasi interpersonal sesuai dengan yang diharapkan pasien, sehingga pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Padang Panjang dapat meningkatkan pelayanan publik yang efektif. Analisis korelasi mendasari penelitian ini dimana peneliti akan melihat komunikasi interpersonal antara petugas rumah sakit dengan pasien BPJS Kesehatan menggunakan teori kompetensi komunikasi dan apa saja hambatan komunikasi di dalamnya. Asumsinya ini berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan dan dikaitkan dengan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Menurut peneliti penting untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana komunikasi interpersonal antara petugas rumah sakit dengan pasien demi untuk meningkatkan komunikasi interpersonal serta sistem organisasi petugas rumah sakit yang akan diterapkan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait mengenai “Komunikasi Interpersonal Petugas Rumah Sakit dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang penelitian di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Komunikasi Interpersonal Petugas Rumah Sakit dengan Pasien pengguna BPJS Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Komunikasi Interpersonal Petugas Rumah Sakit dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang
2. Untuk Mengetahui Hambatan Komunikasi Petugas Rumah Sakit dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ilmiah dalam pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum, khususnya kajian Komunikasi Interpersonal dalam Kesehatan.
2. Bagi penulis sendiri penelitian ini diharapkan dapat menjadi nilai tambah terhadap pengetahuan pribadi penulis yang tidak pernah penulis dapatkan selama perkuliahan
3. Dapat menambah ragam penelitian dalam Ilmu Komunikasi khususnya Komunikasi Interpersonal

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dapat berguna bagi RSUD Padang Panjang dalam membangun kepercayaan pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan BPJS Kesehatan
2. Diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi informasi baru bagi pembaca