

Petugas RSUD Padang Panjang mengharapkan agar manajemen rumah sakit dapat membenahi sistem dengan segera dan adanya evaluasi sangat dibutuhkan untuk mempercepat jalannya pelayanan di RSUD Padang Panjang. Sering terganggunya jaringan yang digunakan untuk pendaftaran *online* pasien BPJS juga mengakibatkan adanya pasien yang memutuskan untuk pulang sebelum mendapatkan penanganan dari dokter, dan petugas administrasi pun juga tidak bisa melakukan apa-apa jika terdapat pasien yang tidak bisa memahami kendala tersebut. Dikatakan oleh (Harapan, 2019: 41) komunikasi yang efektif sangat penting untuk sebuah manajemen, karena sebagai proses di mana fungsi manajemen seperti fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi kepemimpinan, fungsi pengendalian dapat dicapai. Untuk hal ini memang perlu komunikasi yang efektif antara petugas rumah sakit dan pasien untuk memberikan pengertian kepada pasien, agar pasien yang pulang sebelum mendapatkan perawatan tidak terjadi lagi.

Pada bagian administrasi pelayanan, saluran komunikasi sudah dapat dilakukan pasien melalui media telfon atau *whatsapp*. Namun hal ini tidak sejalan dengan Data infografis yang memperlihatkan fasilitas pengaduan layanan RSUD Padang Panjang belum mencapai angka yang baik. Perbandingan suara yang menyatakan bila fasilitas pengaduan layanan ada, namun tidak jelas alurnya memiliki jumlah suara terbanyak mencapai 59%. Hal tersebut semakin memperkuat data yang penulis dapatkan dari hasil wawancara bersama petugas apabila jumlah keluhan pasien masih cukup banyak dan belum dapat tertangani

dengan baik. Adanya fasilitas penyampaian keluhan pasien melalui no telp *whatsapp* belum bisa *cover* kebutuhan pasien untuk menjawab keluhan pasien. Didukung juga dari hasil wawancara bahwa petugas administrasi tidak bisa mengatasi jika terdapat pasien yang komplek dan langsung diarahkan ke bagian kantor, sedangkan pada implikasinya dikatakan oleh petugas lain bahwa dari bagian administrasi saja sudah berbelit dan untuk bagian kantor pelayanan terdapat di lantai 2 rumah sakit dimana tidak semua pasien mengetahui lokasinya.

Kedepannya, pihak rumah sakit harus lebih serius dalam menanggapi keluhan pasien terutama dalam hal pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan yang dikatakan Suranto yaitu komunikasi interpersonal merupakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, gagasan, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan (Suranto, 2019: 71). Jika rumah sakit tidak bisa *cover* kebutuhan pasien untuk menjawab keluhan pasien, maka komunikasi interpersonal tidak mencapai pada titik tercapainya pengertian antara petugas rumah sakit dan pasien. Dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa harapan petugas rumah sakit balik lagi ke SDM nya, kalau SDM rumah sakit memadai, sarana dan prasarana memadai mungkin pelayanan akan lebih maksimal, dan petugas rumah sakit juga sangat mengharapkan kesejahteraan pegawai harus lebih diperhitungkan rumah sakit karena menurut petugas hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

4.3.2 Hambatan Komunikasi Petugas Rumah Sakit

Beberapa informan dari hasil penelitian mengungkapkan petugas rumah sakit di bidang masing-masing mengakui banyaknya *miscommunication* sebagai faktor terbesar mengapa rumah sakit ini belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. *Miscommunication* berpengaruh pada koordinasi dan kerja sama tiap bagian yang ikut menurun. Bagaimana tidak, walaupun beberapa oknum sudah berusaha bekerja secara maksimal, namun karena minimnya koordinasi mengakibatkan kelalaian yang cukup fatal seperti keterlambatan dokter poli memasuki ruang poli di saat pasien sudah menunggunya.

Kurangnya pelatihan kerja yang diberikan pihak rumah sakit kepada petugas juga menjadi faktor kesekian yang mempengaruhi pelayanan petugas rumah sakit, rumah sakit memang memberikan pelatihan dan *rolling* kepada pekerjanya, namun itu diberikan untuk pekerja yang baru masuk bekerja di RSUD Padang Panjang, sedangkan petugas yang sudah lama bekerja di rumah sakit sangat membutuhkan pelatihan untuk mengembangkan *skill* mereka. (Liliweri, 2015: 412) menyebutkan bahwa kompetensi seseorang harus terlihat dalam jaringan dan kolaborasi, di mana dua aspek ini harus dapat dievaluasi tersendiri. Jika jaringan yang terjalin di RSUD Padang Panjang mengalami banyak *miscommunication* dan kolaborasi antara manajemen dengan bidang-bidang di rumah sakit untuk memberikan pelatihan tidak berjalan dengan baik, tentu pelayanan belum bisa berjalan secara maksimal. Spitzberg (2000) dalam (Liliweri, 2015: 412) mengatakan bahwa persepsi terhadap relasi harus diletakkan dalam konteks interaksi, karena hanya dari situ para pihak yang berkomunikasi