

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi efektif antara petugas kesehatan dan pasien merupakan komponen fundamental dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, paradoks menarik terungkap ketika riset global secara konsisten menunjukkan bahwa kegagalan komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien justru menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan medis dan kejadian tidak diharapkan dalam layanan kesehatan (Gasiorek, 2016). Studi terbaru oleh Watson (2020) pada rumah sakit di Australia mengungkapkan realitas yang lebih mengerikan bahwa 70% peristiwa merugikan pasien disebabkan oleh kegagalan komunikasi. Yang menarik, akomodasi komunikasi atau penyesuaian komunikasi dapat menurunkan kesalahan medis hingga 35% dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan sebesar 45%. Fakta ini menegaskan bahwa akomodasi komunikasi bukan sekadar elemen pendukung dalam pelayanan kesehatan, melainkan komponen vital yang secara langsung mempengaruhi keselamatan dan kesembuhan pasien.

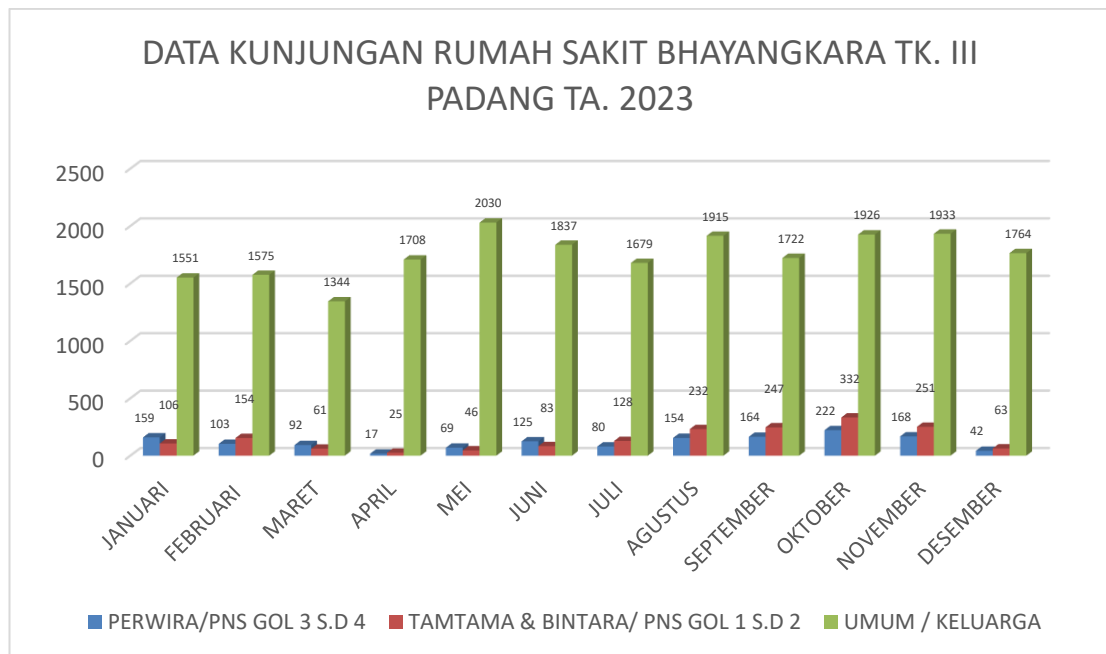
Akomodasi komunikasi memegang peranan penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kemampuan untuk mengakomodasi komunikasi dengan berbagai karakteristik pasien menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan mengurangi risiko kejadian tidak diharapkan. Di Indonesia, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan menghadapi tuntutan yang semakin tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang bertujuan untuk mendorong menciptakan kondisi rumah sakit yang lebih baik (Fairuz et al., 2019). Selain itu, Oyoh et al. (2018) menekankan bahwa rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun, implementasi regulasi ini menciptakan tantangan tersendiri bagi institusi kesehatan yang berada dalam struktur hierarkis seperti Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Padang. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan harus diintegrasikan dengan kultur organisasi kepolisian yang khas, menciptakan kompleksitas unik dalam operasionalisasi standar layanan.

Proses komunikasi petugas kesehatan dengan pasien di institusi ini memiliki dimensi kompleksitas yang jarang ditemui pada institusi kesehatan lainnya, karena melibatkan persilangan antara hierarki kepangkatan dan profesionalisme medis dalam satu ruang interaksi. Kompleksitas ini menciptakan tantangan unik dalam penerapan akomodasi komunikasi, karena petugas kesehatan harus mampu menyeimbangkan antara otoritas medis dan penghormatan terhadap struktur kepangkatan kepolisian. Gasiorek (2016) menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan lingkungan *intergroup* yang sangat *hierarkis*, dimana berbagai identitas profesional dan sosial berinteraksi dalam "*silo mentality*" yang dapat berdampak fatal pada kualitas pelayanan pasien. Dalam konteks Rumah Sakit Bhayangkara, hierarki antara profesional medis dan kepangkatan kepolisian berpotensi menciptakan hambatan komunikasi yang lebih kompleks dibandingkan rumah sakit umum, sehingga membutuhkan akomodasi komunikasi yang lebih adaptif dan kontekstual.

Barlow et al. (2024) dalam penelitiannya terkait interaksi "*speaking up*" antara staf dari profesi yang sama namun berbeda dalam tingkatan senioritas, menunjukkan hasil bahwa ketika pesan "*speaking up*" disampaikan secara non-akomodatif oleh staf senior, hal ini dapat menimbulkan respons negatif pada penerima yang lebih junior. Sebaliknya, ketika pesan disampaikan secara akomodatif, baik oleh staf senior maupun junior, interaksi cenderung berjalan lebih positif dan dapat mencapai pemahaman yang sama. Fenomena ini sangat relevan dengan dinamika di RS Bhayangkara, dimana hierarki kepangkatan dapat menciptakan *barrier psikologis* dalam komunikasi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Giles & Ogay (2007) dalam *Communication Accommodation Theory* menegaskan bahwa akomodasi komunikasi yang tepat tidak hanya meningkatkan pemahaman medis pasien, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepatuhan terhadap pengobatan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan *outcome* kesehatan secara keseluruhan.

Data empiris dari Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Padang mengungkap permasalahan serius yang mengindikasikan adanya hambatan dalam akomodasi komunikasi. Dinamika ini dapat dilihat dari hasil rekapan data kunjungan pasien

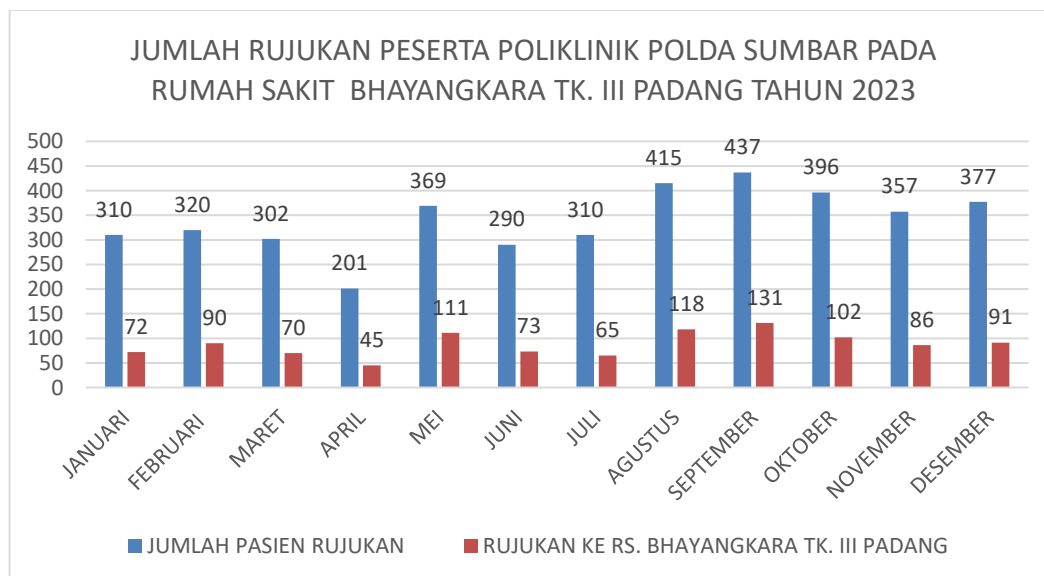
Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang berdasarkan kategori pangkat dan golongan selama 1 tahun, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1.1 grafik di bawah ini:



Gambar 1. 1 Data Kunjungan Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2023

(Sumber: Olahan peneliti, 2024)

Berdasarkan data kunjungan pasien tahun 2023, terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara jumlah kunjungan pasien dengan latar belakang polri dan pasien umum/keluarga. Jumlah kunjungan pasien umum/keluarga cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kunjungan pasien polri, baik perwira maupun tamtama/bintara. Data yang lebih mengkhawatirkan terlihat pada pemanfaatan layanan rujukan oleh personil Polda Sumbar pada Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang. Sebagaimana terlihat dari hasil rekapan peserta poliklinik Polda Sumbar yang melakukan rujukan selama 1 tahun 2023 pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Pada gambar 1.2 grafik di bawah ini:



Gambar 1. 2 Jumlah Pasien Rujukan Poliklinik Polda Sumbar Tahun 2023

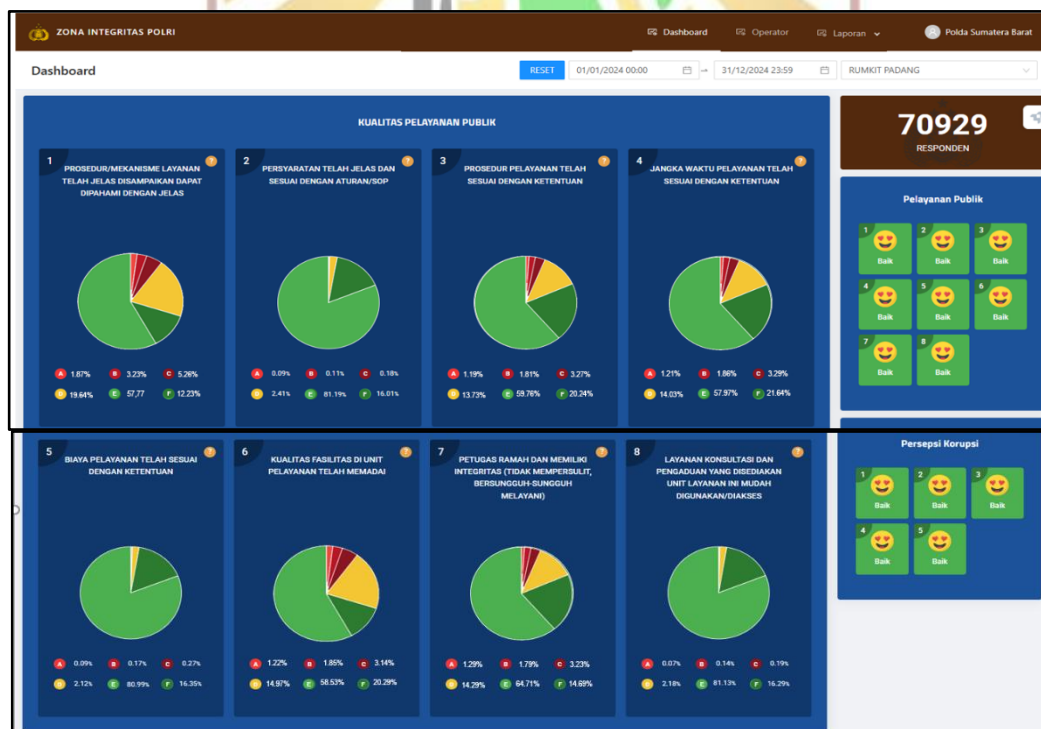
(Sumber: Olahan peneliti, 2024)

Data rujukan diatas menunjukkan bahwa dari total 4.084 peserta yang melakukan rujukan di Poliklinik Polda Sumbar, hanya 1.054 peserta atau sekitar 25,8% yang dirujuk ke Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Padang. Padahal, Rumah Sakit Bhayangkara merupakan rumah sakit yang diperuntukan untuk pelayanan kesehatan bagi pejabat negeri pada polri (PNPP) yang menyediakan fasilitas yang memadai dan sudah mendapatkan predikat PARIPURNA dari Lembaga Akreditasi LAFKI. Rendahnya angka rujukan personil Polda Sumbar untuk memanfaatkan fasilitas perawatan kesehatan ke Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Padang menunjukkan adanya indikasi permasalahan pada aspek pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal komunikasi, sehingga kurangnya pemanfaatan layanan oleh anggota kepolisian Polda Sumbar.

Di tengah struktur hierarkis kepolisian, komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara menghadapi tantangan unik yang berpotensi menghambat proses pelayanan kesehatan. Seorang perawat yang berhadapan dengan pasien berpangkat tinggi mungkin mengalami dilema antara profesionalisme medis dan penghormatan hierarkis, yang dapat mengarah pada *under-accommodation* atau *over-accommodation* dalam komunikasi mereka. Dalam situasi seperti ini, petugas kesehatan cenderung terlalu formal dan ragu

dalam menyampaikan informasi medis penting atau sebaliknya, terlalu hati-hati hingga informasi krusial tidak tersampaikan dengan jelas. Cangara (2023) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia, melalui pertukaran informasi, untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, tentu saja definisi yang menjadi semakin kompleks dalam konteks hierarki Polri.

Hasil survei kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang Tahun 2024 juga menunjukkan beberapa aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan aspek komunikasi petugas kesehatan Rumah Sakit. Meskipun sebagian besar responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan tergolong kompeten, namun masih terdapat penilaian yang masih perlu diperbaiki seperti respons petugasnya pada aspek keramahan dan integritas dalam memberikan pelayanan masih mendapatkan penilaian yang bervariasi. Ini dapat dilihat dari rekapitulasi hasil survei kualitas pelayanan publik Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang Tahun 2024 sebagaimana pada gambar 1.3 berikut ini:



Gambar 1. 3 Survey Kualitas Pelayanan Publik Rumah Sakit Bhayangkara

(Sumber: Aplikasi Epzy Polda Sumbar, 2024)

Berdasarkan data survey diatas, pada aspek respons petugas dari segi keramahan dan integritas menunjukkan bahwa 64,71% responden menilai respon petugas "Baik", 14,69% menilai "Sangat Baik", 14,29% menilai "Cukup", 3,23% menilai "kurang", 1,79% menilai "Buruk" dan 1,29% menilai "Sangat Buruk". Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam proses komunikasi petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang yang berkaitan erat dengan kemampuan akomodasi komunikasi, khususnya dalam komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien dari berbagai latar belakang sosial-budaya beragam.

Penelitian tentang akomodasi komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan telah mengalami perkembangan signifikan. Teori Akomodasi Komunikasi yang dikembangkan oleh Howard Giles memberikan kerangka pemahaman tentang bagaimana individu menyesuaikan perilaku komunikasi mereka dalam interaksi untuk mengakomodasi orang lain (Giles & Ogay, 2007). Dalam perkembangannya, penelitian tentang akomodasi komunikasi telah berevolusi dari fokus awal pada *konvergensi* dan *divergensi* menjadi model yang lebih kompleks mencakup *over-accommodation* dan *under-accommodation* dalam konteks kesehatan. Kajian terkini oleh Mostafapour et al. (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas kesehatan untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasien melalui penyesuaian komunikasi yang efektif. Mereka menemukan bahwa petugas kesehatan rumah sakit yang menerapkan akomodasi komunikasi yang baik, seperti menyesuaikan bahasa, nada, dan kecepatan berbicara dengan pasien, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Sementara itu, Kabir & Chan (2022) memberikan perspektif penting tentang strategi akomodasi pasien dari sudut pandang penyedia layanan kesehatan di negara berkembang, mengidentifikasi berbagai hambatan sistemik dan kultural dalam implementasi akomodasi komunikasi. Penelitian ini relevan dengan konteks Indonesia sebagai negara berkembang dengan beragam tantangan dalam sistem kesehatan. Lebih lanjut, Chevalier et al. (2017) juga meneliti bagaimana apoteker rumah sakit menggunakan strategi akomodasi komunikasi untuk memfasilitasi

pemahaman pasien, menemukan bahwa akomodasi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien dalam mengelola pengobatan mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien merupakan kunci dalam proses akomodasi komunikasi dan peningkatan kepuasan pasien.

Di Indonesia, Rosa (2018) menekankan pentingnya pendekatan "*patient centered care*" yang sangat bergantung pada komunikasi responsif dari petugas kesehatan. Melalui proses komunikasi yang responsif dan berpusat pada pasien, petugas kesehatan dapat memahami kebutuhan, harapan, serta permasalahan yang dihadapi oleh pasien, yang selanjutnya memungkinkan petugas kesehatan untuk melakukan akomodasi komunikasi yang tepat. Studi oleh Pohan et al. (2023) di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara mengonfirmasi bahwa kualitas komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien berdampak langsung pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini memperkuat argumen tentang pentingnya akomodasi komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia.

Selanjutnya, Kewas & Darmastuti (2020) dalam penelitiannya di RSU Raffa Majenang mengungkap kompleksitas komunikasi antarbudaya antara dokter dan pasien yang berasal dari latar belakang budaya berbeda. Penelitian ini menemukan bahwa hambatan komunikasi meliputi hambatan bahasa, persepsi, dan budaya, yang menuntut akomodasi komunikasi khusus seperti penggunaan penerjemah, edukasi pasien, dan pemahaman terhadap budaya lokal. Temuan ini relevan dengan konteks RS Bhayangkara yang juga menghadapi keragaman latar belakang pasien dari berbagai tingkatan hierarki.

Selain itu, aspek komunikasi non-verbal juga menjadi elemen penting pada akomodasi komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Purwana et al. (2022) dalam penelitiannya menekankan pentingnya bahasa tubuh dan kontak mata dalam membangun hubungan perawat dengan pasien yang berkualitas. Penelitian mereka menemukan bahwa penggunaan bahasa tubuh yang tepat, seperti sikap tubuh yang terbuka dan gestur tangan yang lembut, dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien. Selain itu, kontak mata yang konsisten dan empatik terbukti

penting dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan mendalam antara perawat dan pasien. Dalam konteks Rumah Sakit Bhayangkara dengan sistem hierarki institusional, komunikasi non-verbal menjadi lebih kompleks karena petugas kesehatan harus mampu menyesuaikan aspek non-verbal tidak hanya berdasarkan kebutuhan medis pasien, tetapi juga mempertimbangkan posisi hierarkis pasien. Hal ini menuntut kemampuan akomodasi komunikasi yang lebih adaptif dan sensitif terhadap konteks sosial-institusional, di mana petugas kesehatan perlu menunjukkan profesionalisme medis sambil tetap menghormati protokol hierarki yang berlaku.

Meskipun terdapat beberapa penelitian tentang komunikasi kesehatan di Indonesia, masih terdapat kesenjangan signifikan dalam studi yang secara spesifik menganalisis proses akomodasi komunikasi dalam konteks rumah sakit kepolisian dengan struktur hierarkis yang khas. Penelitian Kewas & Darmastuti (2020) meskipun membahas akomodasi komunikasi antarbudaya dalam pelayanan kesehatan, fokusnya pada perbedaan budaya etnis (Jawa-Sunda) dan belum menyentuh aspek hierarki institusional seperti yang ditemukan di rumah sakit kepolisian. Purwana et al. (2022) juga belum mengeksplorasi bagaimana dinamika hierarki institusional mempengaruhi komunikasi non-verbal antara petugas kesehatan dan pasien dengan latar belakang kepangkatan yang berbeda, khususnya dalam konteks rumah sakit dengan struktur hierarkis seperti Rumah Sakit Bhayangkara.

Selain itu, Watson (2020) dalam penelitiannya mengenai akomodasi komunikasi dalam layanan kesehatan multikultural menekankan perlunya penelitian yang mempertimbangkan konteks institusional spesifik. Konteks institusional spesifik mencakup nilai-nilai dan norma organisasi yang dapat mempengaruhi proses akomodasi komunikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Watson, Jones, dan Hewett dalam Gasiorek (2016) yang menyoroti bagaimana budaya organisasi rumah sakit dapat memfasilitasi atau menghambat proses akomodasi komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien.

Penelitian ini memiliki urgensi dan kebaruan yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya karena beberapa alasan. Pertama, penelitian ini

berfokus pada konteks unik Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Padang yang memiliki struktur sosial hierarkis berbasis kepangkatan, dimana dinamika komunikasi melibatkan kompleksitas tambahan berupa interaksi antara petugas kesehatan dan pasien yang berasal dari berbagai jenjang kepangkatan kepolisian serta masyarakat umum. Kedua, meskipun telah ada penelitian tentang akomodasi komunikasi dalam pelayanan kesehatan, namun belum ditemukan penelitian yang mengkaji proses akomodasi komunikasi dalam konteks rumah sakit kepolisian di Indonesia yang menciptakan tantangan akomodasi komunikasi yang jarang diteliti dalam literatur sebelumnya. Ketiga, temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis yang signifikan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Padang, dimana data yang menunjukkan rendahnya minat personil Polda Sumbar untuk dirujuk ke rumah sakit tersebut meskipun telah memiliki fasilitas memadai mengindikasikan adanya permasalahan dalam komunikasi dan pelayanan yang perlu diatasi.

Dalam konteks yang lebih luas, pentingnya akomodasi komunikasi semakin mendesak di tengah tantangan yang dihadapi oleh sistem kesehatan di Indonesia yang meliputi keterbatasan sumber daya, beban pasien yang tinggi, dan tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terus meningkat. Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Padang tidak hanya melayani anggota kepolisian tetapi juga masyarakat umum, sehingga petugas kesehatan perlu memahami dengan baik bagaimana cara menyesuaikan komunikasi mereka dengan setiap pasien yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Kompleksitas ini menuntut pengembangan akomodasi komunikasi yang lebih rumit dan kontekstual, yang dapat menghasilkan model akomodasi komunikasi yang dapat diterapkan secara praktis untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dalam konteks rumah sakit dengan struktur hierarkis.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Proses Akomodasi Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Pasien dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang". Penelitian ini tidak hanya memiliki signifikansi teoretis dalam pengembangan pemahaman tentang akomodasi komunikasi dalam konteks

pelayanan kesehatan dengan struktur hierarkis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Padang dan institusi serupa lainnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, responsif, dan berkualitas melalui optimalisasi proses akomodasi komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini yaitu **Bagaimana Proses Akomodasi Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Pasien dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis proses akomodasi komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam melayani pasien dengan berbagai latar belakang di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang.
2. Mengidentifikasi strategi akomodasi komunikasi yang diterapkan oleh petugas kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK, III padang.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi proses akomodasi komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan atau penyempurnaan model-model komunikasi yang sudah ada dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya dalam pengembangan *Communication*

Accommodation Theory (CAT) dengan mengeksplorasi dimensi baru akomodasi komunikasi dalam konteks institusi kesehatan dengan struktur hierarkis medis dan kepolisian. Penelitian ini memperkaya *body of knowledge* tentang komunikasi kesehatan dengan mengintegrasikan perspektif hierarki institusional yang belum banyak dieksplorasi, sekaligus mengisi gap teoretis tentang proses akomodasi komunikasi dalam setting rumah sakit dengan karakteristik organisasi yang kompleks. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi utama bagi studi sejenis di rumah sakit kepolisian, militer, atau institusi kesehatan dengan struktur hierarkis serupa, serta berpotensi untuk dipublikasikan dalam jurnal komunikasi dan kesehatan internasional yang akan meningkatkan visibility penelitian Indonesia di kancah akademik global.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Padang: Menyediakan informasi dan rekomendasi berbasis riset untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan kepada pasien, serta mengembangkan protokol komunikasi yang sesuai dengan karakteristik institusional.
2. Bagi pasien: Meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit melalui komunikasi yang lebih baik, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan individual.
3. Bagi peneliti dan akademisi: Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan mengenai akomodasi komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya dalam setting institusional dengan struktur hierarkis yang kompleks.
4. Bagi Pengembangan Kebijakan: Memberikan dasar empiris untuk pengembangan kebijakan komunikasi kesehatan yang lebih efektif di institusi pelayanan kesehatan dengan karakteristik serupa.