

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan menjadi salah satu kebutuhan pokok manusia yang tidak dapat dijalankan tanpa adanya kesadaran setiap individu maupun kelompok masyarakat dalam menjaga kebersihan serta kesehatannya. Ketika terjadi permasalahan pada kesehatannya, masyarakat merujuk pada sarana atau tempat pelayanan kesehatan. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang banyak digunakan masyarakat yaitu rumah sakit. Menurut Pasal 1 Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, 2021). Pemilihan rumah sakit tertentu oleh masyarakat sebagai rujukannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan menandakan adanya rasa percaya masyarakat atau pasien terhadap rumah sakit dan tenaga kesehatan yang melayani di rumah sakit tersebut. Tenaga kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Pasal 11 meliputi tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga psikologi klinis, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain. Tenaga kesehatan menjadi pemegang posisi penting dalam komunikasi antara pasien dengan manajemen rumah sakit.

Komunikasi pada rumah sakit sangat penting dalam upaya memberikan sebuah pelayanan yang baik bagi pasien. Seperti diungkapkan oleh Joseph A. Devito (Sari, Wulan, & Malau, 2016: 24) bahwa salah satu motivasi paling kuat yaitu berhubungan dengan orang lain, membina serta memelihara hubungan dengan orang lain. Ungkapan Joseph A. Devito tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan upaya dalam membangun hubungan dengan orang lain, khususnya pasien. Adanya komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien

menjadi sangat penting, karena pasien membutuhkan informasi serta pelayanan yang baik sesuai dengan ekspektasinya atas rumah sakit tersebut.

Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, tenaga kesehatan yang terampil serta bersikap ramah dan komunikatif, biaya pengobatan yang murah merupakan sebagian dari tuntutan pasien atas rumah sakit. Kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Menurut Joseph A. Devito (dalam Effendy, 2003: 60) komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antar dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika. Sedangkan Deddy Mulyana (Suranto, 2011: 3) bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta komunikasi menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Menurut Uripni, dkk (dalam Ariesta, 2017: 2) komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan dengan pasien merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan secara sadar di mana kegiatan serta tujuan dari komunikasi tersebut dipusatkan guna mencapai kesembuhan pasien. Kurang memperhatikan cara berkomunikasi tenaga kesehatan terhadap pasien dapat menimbulkan masalah pelayanan yang berujung pada ketidakpuasan pasien akan pelayanan rumah sakit dan ketidakpercayaan pasien atas rumah sakit tersebut.

Nasir dkk (2014: 194) mengungkapkan bahwa faktor kepercayaan memiliki peran penting dalam pelayanan rumah sakit, puskesmas ataupun tempat pelayanan kesehatan lainnya. Kepercayaan membuat pasien merasa aman berhubungan dengan petugas kesehatan. Kepercayaan pasien juga dapat membuat kelemahan ataupun kekeliruan tenaga kesehatan ataupun pihak rumah sakit dapat dimaklumi oleh pasien. Kepercayaan dapat dikembangkan dengan komunikasi interpersonal antara pasien dengan tenaga kesehatan. Ketika kepercayaan semakin tinggi, komunikasi pun mudah, cepat dan efektif, serta dapat menimbulkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan serta kebutuhan pasien terhadap jasa pelayanan rumah sakit terpenuhi. Kepuasan pasien adalah aspek kunci dalam perawatan kesehatan dan sudah menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perlakuan tenaga kesehatan

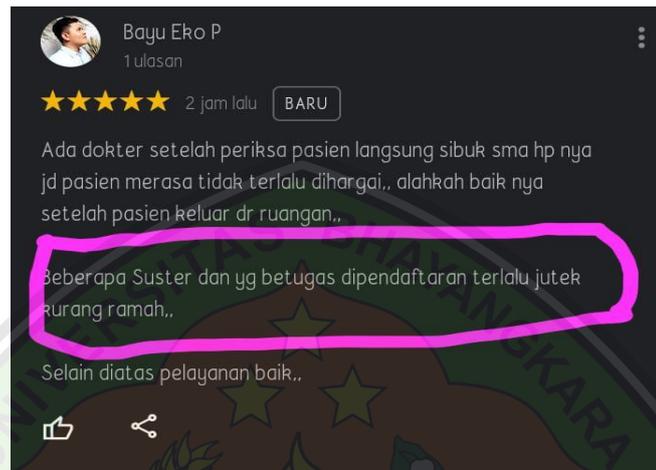
dan kepuasan pasien terhadap tingkat perasaan individu, baik senang ataupun kecewa, di mana merefleksikan tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan kinerja yang dirasakan dapat dibandingkan dengan harapannya (Tamara, Utami, & Aini, 2021: 30).

Penilaian kepuasan pasien mencakup kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, dapat dipercaya, tepat dan mampu membina hubungan yang baik dengan pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tiara Wahyuni, dkk (2013: 177) diperoleh bahwa pasien sering tidak puas dengan jumlah informasi dan kualitas yang diterimanya dari tenaga kesehatan yang terlihat bahwa 30% hingga 40% pasien merasa tidak puas berkomunikasi dengan dokter.

Rumah Sakit Hermina Bekasi merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas Kesehatan tingkat lanjut. Dengan meningkatkan jenis-jenis pelayanan, kemampuan SDM, peralatan medis, sarana dan prasarana maka RS Hermina Bekasi ditetapkan menjadi rumah sakit tipe “B” pada tahun 2014. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan, pada kotak saran dan ulasan pasien pada *google review* Rumah Sakit Hermina Bekasi, banyak pasien yang kurang puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan, seperti pasien mengatakan bahwa terdapat beberapa petugas yang kurang ramah, kurang senyum dan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Pasien yang menjalani pengobatan di Rumah Sakit Hermina Bekasi tidak hanya mengalami penderitaan atau sakit secara fisik melainkan pula jiwa dan mentalnya. Seperti diungkapkan oleh Muhammad Hafidz Riyadi (2020: 57) dalam penelitiannya bahwa pasien seringkali mengalami gangguan emosi seperti patah semangat akibat penyakit yang dideritanya, mudah tersinggung, sedih, takut serta cemas jika penyakit yang dideritanya cukup berat bahkan bila vonis dokter penyakitnya sulit disembuhkan. Maka disinilah peran komunikasi interpersonal tenaga kesehatan Rumah Sakit Hermina Bekasi terhadap pasien sangat penting sebagai bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kurangnya komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien terlihat dalam bentuk komplain yang disuarakan pasien melalui kotak saran rumah sakit dan google review mengenai Rumah Sakit Hermina Bekasi. Berdasarkan hasil survei yang penulis lakukan, diperoleh bentuk komplain pasien yang pernah berobat rawat jalan di RS Hermina Bekasi dari kotak saran dan *google review* sebagai berikut:



Gambar 1.1 Komplain Pasien Pada *Google Review*  
Sumber: Google Review Rumah Sakit Hermina, 2022

Gambar 1.1 menunjukkan komplain pasien atas dokter yang menanganinya sibuk dengan hp saat pasien masih berada di dalam ruangan sehingga dirinya sebagai pasien merasa tidak dihargai, serta ketidakpuasannya pada beberapa suster dan petugas pendaftaran yang terlalu jutek dan kurang ramah. Penelitian Hutagaol, dkk (dalam Husna, Kadir dan Wahyuni, 2020: 137) menyebutkan bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dengan sikap positif komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien. Kepuasan pasien sangat bergantung pada komunikasi interpersonal tenaga kesehatan ketika pasien menjalani pengobatan serta perawatan, bahkan mereka seringkali membandingkan dengan pelayanan di instansi kesehatan lainnya (Husna, Kadir dan Wahyuni, 2020: 137). Kepuasan tersebut selain kesembuhan, pasien juga mengharapkan bagaimana mereka diterima maupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di rumah sakit sebagai bentuk keseriusan pihak rumah sakit dalam memberikan pengobatan dan perawatan kepada pasien, seperti terjadinya komunikasi dalam ruangan dengan dokter atau perawat yang selalu merespon keluhan pasien, dokter atau perawat

menjelaskan mengenai penyakit pasien dan menjelaskan metode pengobatan yang perlu dilakukan oleh pasien atau ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat.

21. Alasan anda datang ke RS HERMINA Bekasi, salah satunya ;

Saya datang ke RS HERMINA Bekasi, karena rumah sakit punya reputasi yang baik disertai pelayanan yang baik

Saya datang ke RS HERMINA Bekasi, karena dokter pribadi saya praktek disana.

22. SARAN

Kasir LT. 3 sangat tidak profesional (Ibu Nurul)

Anne = 0818 1212 48

Gambar 1.2 Komplain Pasien Pada Kotak Saran  
Sumber: Kotak Saran Rumah Sakit Hermina, 2022

Gambar 1.2 menunjukkan komplain pasien atas petugas kasir yang sangat tidak profesional dalam melayani konsumen. Ketidakpuasannya pada petugas kasir yang melayaninya membuat pasien tersebut menyuarakan komplainnya pada kotak saran dengan mencantumkan namanya dan nomor telepon agar pihak rumah sakit dapat memperbaiki hal tersebut dan menghubunginya jika suatu saat diadakan survei kepuasan pasien.



**Philip Aprilian**

Local Guide · 7 ulasan · 28 foto



★★★★★ 2 bulan lalu

Saya orang awam yang tidak pernah dirawat di rumah sakit maupun beli obat di rumah sakit (untuk diri sendiri).

Hari ini saya datang ke bagian farmasi, saya tanya apakah ada "urine collector untuk bayi?"

Petugas : "Pasien atas nama siapa pak?"

Saya : "saya bukan pasien di sini bu"

Petugas : "bapak berobat disini gak?"

Saya : "nggak bu, tapi di hermina lain"

Petugas : "kalau beli obat harus ada resep dokter"

Saya : "urine collector kan barang bu, ada resepnya ya?"

Petugas : (nanya ke temennya sambil ketawa)

"Poy, Poy! Si bapak ini mau beli obat tapi gak berobat disini Poy, hihhih"

Saya : "emang sesama hermina gak bisa ya bu?"

Petugas : "kan datanya gak ada" (nanya ke temennya sambil ketawa) "Poy, Poy! Si bapak ini mau beli obat tapi gak berobat disini Poy, hihhih"

Padaahal kan bisa tinggal jawab "maaf tidak bisa pak OBAT HANYA UNTUK PASIEN HERMINA BEKASI SAJA", tanpa harus menyakiti perasaan orang.

Gambar 1.3 Komplain Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Apotek Rawat Jalan Pada *Google Review*

Sumber: Google Review Rumah Sakit Hermina, 2022

Gambar 1.3 menunjukkan komplain terkait petugas apotek yang menyakiti hatinya atas perkataan petugas apotek tersebut. Komplain tersebut pasien tulis dalam *google review* dalam bentuk percakapan dirinya dengan petugas apotek, dan juga memberikan harapan jawaban atas pertanyaannya. Jawaban yang tidak sesuai dengan harapannya tersebut dan perkataan petugas apotek yang justru menyakiti hatinya membuat dirinya menuliskan komplain *google review* Rumah Sakit Hermina Bekasi, di mana ulasan tersebut dapat dibaca oleh pasien ataupun calon pasien yang akan berobat di Rumah Sakit Hermina Bekasi.

Berdasarkan komplain-komplain pasien tersebut, guna mempertahankan pelanggan dan citra baik rumah sakit, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu

menjaga kepercayaan pasien dengan memperhatikan kebutuhan pasien sebagai upaya dalam memenuhi keinginan serta harapan atas pelayanan yang diberikan. Pasien sebagai konsumen rumah sakit tentunya mengharapkan tidak hanya pelayanan medik dan keperawatan saja, tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik serta hubungan yang harmonis dengan tenaga kesehatan. Maka diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Hermina Bekasi untuk memperoleh kepuasan pasien atas rumah sakit. Pasien yang merasa puas atas pelayanan rumah sakit akan memungkinkan adanya promosi secara *word of mouth* ataupun melalui *electronic word of mouth* dari pasien kepada orang lain, sehingga memberikan calon pasien baru yang percaya pada Rumah Sakit Hermina Bekasi.

Mirawati (2014:110) mengungkapkan kepuasan merupakan keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, keadaan sosial yang baik, kondisi lingkungan menyenangkan, adanya penghargaan, adanya perasaan diakui dan bermanfaat bagi lingkungan. Woodside dan Shi (dalam Santoso, 2012: 4) mengatakan bahwa pada dasarnya kepuasan pasien merupakan kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien penting karena ketika pasien mencari jasa layanan kesehatan, maka kepuasan akan dijadikan patokan dalam keputusan penggunaan kembali jasa pelayanan kesehatan di masa yang akan datang. Sehingga, menjadi keharusan bagi pihak rumah sakit untuk senantiasa memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pasiennya, karena bagi rumah sakit, pasien yang merasa puas merupakan aset berharga. Pasien yang merasa puas akan terus melakukan penggunaan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit tersebut secara berulang.

Berdasarkan hasil survei peneliti terhadap kotak saran Rumah Sakit Hermina Bekasi, keluhan berupa kritik yang masuk paling banyak berasal dari pasien rawat jalan, sehingga hal tersebut yang mendasari peneliti untuk memfokuskan subjek penelitian pada pasien rawat jalan. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu instalasi di rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien sesuai dengan spesialisasi yang dibutuhkan pasien. Pelayanan

tersebut meliputi pemeriksaan, pengobatan dan Tindakan medis sesuai dengan kondisi pasien dan jenis penyakit yang dialami. Saat proses pelayanan rawat jalan terjadi interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Interaksi terjadi melalui komunikasi interpersonal. Tenaga kesehatan harus dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang baik dengan pasien.

Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan pasien selama menjalani perawatan serta memperoleh informasi kesehatan. Berlangsungnya komunikasi interpersonal yang baik selama proses rawat jalan berlangsung dapat menciptakan kepuasan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien bergantung pada faktor interaksi tenaga kesehatan selain faktor lainnya. Jika hal yang diharapkan pasien dapat dimengerti oleh tenaga kesehatan, maka pasien akan merasa dihargai serta diperhatikan. Pasien juga menganggap bahwa tenaga kesehatan yang memberikan perawatan lebih mengerti mengenai apa yang mereka harapkan serta mau mendengarkan apa yang pasien ungkapkan. Bentuk komunikasi tersebut merupakan salah satu kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien yang mereka rawat.

Komunikasi merupakan proses pertukaran antara komunikator dan komunikan yang di dalamnya terdapat sebuah pesan yang ingin disampaikan. Komunikasi dalam sebuah organisasi akan berbeda dengan organisasi lainnya. Salah satunya bagaimana cara mengelola sebuah pesan yang ingin disampaikan kepada komunikan dengan cara yang baik dan dapat memberikan suatu pelayanan yang unggul dan memuaskan pelanggan. Dalam teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka keberadaan suatu hubungan berdasarkan adanya sebuah ganjaran dan biaya. Di dalam penelitian ini ganjaran adalah tenaga kesehatan, berupa penerimaan sosial dan dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Nilai yang dipegang merupakan sebuah sistem pelayanan yang menuntut adanya sebuah kualitas, kualitas ini berbentuk komunikasi interpersonal yang ditanamkan oleh sumber daya manusia

yang ada di Rumah Sakit Hermina Bekasi, khususnya tenaga kesehatan, unit yang berhubungan langsung dengan pasien. Biaya dalam penelitian ini adalah pasien, berupa usaha, waktu, kecemasan yang merupakan faktor negatif dari sebuah ganjaran, biaya di dalam penelitian ini termasuk kepada pasien karena menjadi tolak ukur antara puas dan tidak puas dalam hubungan.

Sumber permasalahan dari komplain atau keluhan-keluhan ketidakpuasan yang pasien rawat jalan sampaikan pada kotak saran dan *google review* Rumah Sakit Hermina Bekasi adalah tenaga kesehatan yang kurang ramah, kurangnya memberikan informasi kepada pasien, kurang menunjukkan empati, sikap tenaga kesehatan yang tidak profesional, kurangnya sikap sopan santun tenaga kesehatan serta ada yang menganggap pasien tidak penting. Pasien menilai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan yang merasa rasakan setelah melakukan perawatan di Rumah Sakit Hermina Bekasi dan menggunakan informasi yang diperolehnya untuk memperbaharui persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Hermina Bekasi. Berkualitas atau tidaknya rumah sakit dalam melakukan pelayanan kesehatan cenderung diukur dari tingkat kepuasan pasien, penggunaan peralatan modern, jumlah keluhan pasien, pendapatan rumah sakit serta frekuensi keluhan terhadap pelayanan (Kotler, 2003: 54). Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit.

Komplain yang tidak ditangani dengan segera dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Hermina Bekasi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penting dilakukan penelitian guna menganalisis **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi Periode Februari 2022)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi?.”

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu:

- a) Sejauh mana pengaruh keterbukaan terhadap kepuasan?
- b) Sejauh mana pengaruh empati terhadap kepuasan?
- c) Sejauh mana pengaruh sikap mendukung terhadap kepuasan?
- d) Sejauh mana pengaruh sikap positif terhadap kepuasan?
- e) Sejauh mana pengaruh kesetaraan terhadap kepuasan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah penulis kemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui besaran pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai wadah pengetahuan yang dipelajari secara teoritis dibangku perkuliahan dan dapat digunakan sebagai acuan untuk pelaksanaan pendidikan lebih baik.

#### **2. Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu media informasi dan bahan rujukan bagi penelitian lain dalam kajian Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi atau literatur bagi mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

#### **2. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan agar masyarakat mengetahui komunikasi interpersonal dan kepuasan pelanggan pada ranah pelayanan kesehatan terutama rumah sakit.