

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada warga masyarakat ialah Rumah Sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa: “Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”. (<http://www.pdpersi.co.id/peraturan/kepmenkes/kmk12042004.pdf>. Diakses pada tanggal 12 November 2019, pukul 12:19 WIB)

Bidang kesehatan diharuskan selalu terus dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh warga masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi

dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Mengingat hal tersebut pihak rumah sakit harus selalu menjaga kepercayaan konsumen agar bisa memperhatikan keinginan dan harapan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah

sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Rumah sakit harus menjadikan tempat yang paling nyaman, supaya pasien mempunyai keinginan untuk sembuh yang sangat tinggi. RS Karang Tengah Medika, yang telah melakukan Akreditasi Rumah Sakit pada tanggal 8 April 2019 sampai dengan 11 April 2019 dan telah mendapatkan sertifikat di tingkat “UTAMA”. Pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang perawatan adalah pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. (akreditasi.kars.or.id > accreditation > report > report\_accredited. Diakses pada tanggal 12 November 2019, pukul 21:35 WIB)

Alur pelayanan rawat inap yang dilakukan setelah melakukan pemeriksaan di IGD dan melakukan observasi selama 8 jam di IGD pasien akan masuk dalam kamar rawat inap. Pasien akan ditangani oleh pihak medis seperti dokter, perawat, dan penunjang pemeriksaan lainnya. Setelah pasien dinyatakan untuk boleh pulang, dokter akan memberikan surat kontrol, agar dokter bisa mengamati kesembuhan pasien. Selama perawatan di ruang rawat inap, pasien akan memperoleh jasa pelayanan berupa pemeriksaan, dilakukan diagnosa penyakitnya, diberikan pengobatan atau tindakan, asuhan keperawatan, dievaluasi kondisinya dan akhirnya pasien diperbolehkan keluar rumah sakit (sembuh, cacat, meninggal, dirujuk). Ruang rawat inap merupakan tempat yang paling lama bagi pasien untuk

tinggal dibandingkan unit-unit lainnya. (RS Karang Tengah Medika : SOP Penahanan Pasien Untuk Observasi Di IGD, 009/ARK-RSKTM/II/2018)

Humas merupakan hal krusial dalam sebuah perusahaan, humas berguna sebagai penyambung lidah pihak eksternal dengan pihak internal rumah sakit. Humas dituntut untuk dapat memperkenalkan perusahaan dan memberikan nilai positif tentang perusahaan kepada publik sehingga reputasi perusahaan baik dimata publik. Peran Humas semakin penting pada era keterbukaan informasi publik sekarang ini. Humas sebagai komunikator publik harus mampu mengamankan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang kebijakan dan program kerja lembaganya. Komunikasi yang dilakukan humas bertujuan agar terciptanya suatu tujuan tertentu.

Hal ini merupakan harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik baiknya, dan rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien. Pasien rawat jalan Poliklinik setelah melakukan pemeriksaan, akan diberikan surat kontrol untuk memudahkan pihak dokter melihat perkembangan kesembuhan pasien. Di dalam surat kontrol sudah tertera waktu dan tanggal untuk bisa datang kembali kepada dokter yang menanggungjawab dalam pemeriksaan. Jadwal kontrol merupakan hal yang harus selalu diperhatikan sebagai bentuk kepatuhan pasien agar kesembuhan pasien dapat diamati dengan baik. Dalam proses menentukan jadwal kontrol perlu dilakukan proses pendekatan melalui pelayanan dari perawat maupun *customer service* agar tercipta pola komunikasi yang efektif.

Komunikasi harus dibangun untuk meyakinkan pasien, agar pasien dapat kembali untuk melakukan kontrol. Pelayanan kesehatan yang sudah baikpun, akan menjadi masalah jika tidak diikuti dengan rasa empati dan komunikasi yang baik antara petugas pelayanan kesehatan dengan pasien. Komunikasi yang baik juga, harus terjalin dengan baik antara pihak internal dan pihak eksternal. Seperti yang kita ketahui, rumah sakit merupakan salah satu perusahaan swasta yang memiliki aturan dan rumah sakit adalah bagian integral dari bagian suatu organisasi sosial. Maka dibutuhkan komunikasi formal yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan di dalam lembaga formal, melalui garis perintah atau sifatnya instruktif. Berdasarkan struktur organisasi, oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing, yang tujuannya menyampaikan pesan terkait dengan kepentingan dinas.

Berikut ini, salah satu kasus adanya masalah dengan kunjungan pasien kontrol, baik kontrol dari rawat jalan dan rawat inap yang tidak datang kembali sesuai jadwal yang telah dijadwalkan untuk kontrol. Pasien sudah diberikan surat kontrol dan sudah dihubungi via telepon tetapi tidak datang untuk kontrol kembali. Seperti a/n pasien Nn.Lisi yang dijadwalkan kontrol ditanggal 10 Oktober 2019 ke Poliklinik Ortopedi tetapi tidak datang. Perawat Zr. Frisca sebagai Penanggungjawab Poliklinik mengatakan sudah melakukan komunikasi efektif agar pasien datang untuk kontrol kembali, tetapi tidak datang sesuai dengan yang sudah dijadwalkan. Hal ini membuat peneliti ingin meneliti dari segi bagaimana komunikasi ke pasien pada saat pasien datang dan komunikasi kepada pasien untuk datang kontrol kembali. Hal tersebut bisa terjadi dimana pasien

pertama kali datang, pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Menyebabkan si pasien tidak datang kontrol kembali.

Pasien yang tidak datang kontrol, membuat pihak rumah sakit melihat, hal yang menjadi masalah atau kendala yang ada dalam lingkup internal lingkungan rumah sakit. Komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi, antar bagian unit dalam perusahaan. Hubungan antara pimpinan perusahaan dengan pegawai, maupun pegawai dengan sesama pegawai, dalam perubahan tersebut. Sesuai yang diinstruksikan oleh pimpinan atau tidak dijalankan oleh pegawai yang bertugas. Ini bisa menjadi dampak pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Terputusnya komunikasi antar unit mengakibatkan pelayanan rawat jalan tidak dapat menginformasikan kepada pasien. Pesan yang seharusnya tersampaikan kepada pasien, memberikan hambatan pada internal komunikasi di lingkup RS Karang Tengah Medika. Melihat permasalahan yang ada, apakah implementasi komunikasi formal atasan ke bawahan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada pada rumah sakit, maupun melalui rapat atau pertemuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penyampaian pesan di layanan rawat jalan pasien.

Komunikasi formal sangat diperlukan untuk mewujudkan informasi yang ada di setiap unit agar tersampaikan dengan baik, melalui permasalahan di atas, hal ini melihat bagaimana implementasi komunikasi formal antar unit, berjalan sesuai dengan SOP yang ada atau tidak. Dan melihat langkah apa yang dilakukan untuk mengatasi adanya permasalahan antar unit. Bisa mengakibatkan pasien tidak

menerima informasi dari pihak rumah sakit. Informasi yang berjalan sesuai dengan yang sudah diarahkan sesuai dengan antar unit yang berhubungan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik ingin mengetahui lebih dalam mengenai komunikasi yang dilakukan untuk jadwal kontrol pasien, hal ini banyak berkaitan dari komunikasi yang tidak dilakukan, pelayanan yang kurang baik menyebabkan tidak adanya rasa percaya pasien kepihak Rumah Sakit dan lain sebagainya. Belum adanya upaya dalam penyelesaian masalah ini. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian ini secara mendalam.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sampaikan inilah, penulis memilih judul “Implementasi Komunikasi Formal Antar Unit Dalam Layanan Rawat Jalan Pasien di Rumah Sakit Karang Tengah Medika”.

### **1.1 Pertanyaan Penelitian**

Dari latar belakang penelitian diatas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi komunikasi formal atasan ke bawahan dalam layanan rawat jalan pasien di Rumah Sakit Karang Tengah Medika ?
2. Bagaiman rapat atau pertemuan yang dilakukan dalam penyampaian pesan mengenai layanan rawat jalan di Rumah Sakit Karang Tengah Medika ?

## 1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi komunikasi formal atasan ke bawahan dalam layanan rawat jalan pasien di Rumah Sakit Karang Tengah Medika.
2. Untuk mengetahui rapat atau pertemuan yang dilakukan dalam penyampaian pesan mengenai layanan rawat jalan di Rumah Sakit Karang Tengah Medika

## 1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu komunikasi khususnya *public relations* atau hubungan masyarakat dalam menggunakan komunikasi formal.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

- Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu bahan pedoman bagi para petugas Rumah Sakit Karang Tengah Medika, untuk memberikan komunikasi yang bisa membuat pasien percaya akan kesembuhan yang diberikan dan jadwal kontrol yang dijadwalkan berjalan dengan baik di Rumah Sakit Karang Tengah Medika
- Sebagai salah satu materi pembaharuan penggunaan komunikasi formal di Rumah Sakit Karang Tengah Medika.

