

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia adalah rumah sakit. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1128/2022 Sesuai dengan Standar Tentang Akreditasi Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah organisasi Pedoman pelayanan kesehatan yang mencakup pedoman umum dan pedoman individu untuk rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Dalam hal pelayanan, rumah sakit perlu mengedepankan kesejahteraan dan martabat penghuninya pasien (Kemenkes RI, 2022). Pelayanan kesehatan yang berkualitas diartikan pelayanan yang mempunyai karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Pemenuhan mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan dengan dua cara yaitu peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal.

Rumah sakit pelayanan berisiko seperti Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), yaitu tempat pertama kali dimana pasien bertemu dengan petugas. Hasilnya, pelayanan awal terutama pendaftaran bisa menyajikan bantuan baik terhadap pasien karena buruknya pelayanan rumah sakit bisa terlihat dari awal pelayanan terutama pasien. (Karlina et al., 2016).

Komunikasi yang efektif ialah komunikasi yang dapat mempengaruhi sikap masyarakat terhadap satu sama lain dan dalam berkomunikasi. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman *feedback* yang dikirimkan antara pengirim dan penerima sehingga bahasa lebih jelas dan akurat. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat meningkat secara tepat dengan metode dan melatih pemakaian bahasa nonverbal (Soraya et al., 2023).

Komunikasi yang efektif antar petugas dapat memberikan pelayanan yang lancar dan berkualitas untuk kebutuhan gigi hewan peliharaan. Hal ini juga dapat melindungi kepentingan hewan peliharaan dari formulir

persetujuan umum yang harus ditandatangani oleh orang tua hewan peliharaan atau anggota keluarga lainnya. Dengan menggunakan metode komunikasi yang efektif, keluarga, pasien, atau pelayanan kesehatan dapat memahami atau menerima maksud dari persetujuan umum (Herawati, 2022).

Menurut Tubss dan Moss (Damayanti & Purnamasari, 2019), komunikasi dikatakan efektif apabila yang mengirim pesan komunikator berhasil menjalankan penyampaian pesan sesuai dengan yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan sesuai dengan yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan komunikator bisa dipahami dan di tangkap ,maksudnya oleh penerima. Komunikasi efektif terwujud jika ada dukungan kegiatan roleplating melalui diskusi, membentuk kelompok kecil serta melalui materi pembelajaran yang berkitan. (Suhaila, 2017)

Pelayanan yaitu suatu tindakan di berikan oleh satu pihak yang lainnya, sebenarnya tidak berwujud serta tidak berdampak pada kepemilikan. Menurut lovelock pelayanan/jasa bisa dikelompokkan dalam kritearia, sebgaia berikut: didasarkan pada sifat kegiatan jasa, didasarkan pada teknik pemberian jasa. Perawat yang tugasnya selalu berkitan dengan pasien perlu mempunyai banyak keterampilan, contohnya ialah keterampilan interpersonal diartikan keterampilan didalam berkomunikasi bersama pasien.

Krisis kinerja pegawai. prestasi kerja seorang individu dalam jangka pendek ketika menyelesaikan tugas, dibandingkan dengan berbagai standar ukuran seperti standar prestasi kerja, tujuan, target, atau kriteria yang telah diperiksa dan disepakati secara menyeluruh.Prestasi kerja dapat dinilai dengan menggunakan berbagai macam metrik, antara lain efisiensi, produktivitas, disiplin, dan inisiatif. Ditentukan dengan menggunakan beberapa indikator, yang meliputi: Efisiensi, Kerja Keras, Disiplin, dan Inisiasi.(Hendra wijaya 2018, n.d.).

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya, belum adanya data tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi efektif yang terjadi dipelayanan, maka peneliti

tertarik mengambil judul sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu “Gambaran komunikasi efektif dalam tim Kesehatan untuk peningkatan kualitas pelayanan Di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka di dapatkan rumusan masalah yaitu ”Gambaran komunikasi efektif dan tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya”.

#### **C. Tujuan Penelitian**

##### 1. Tujuan Umum

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui Gambaran komunikasi efektif dan tingkat kepuasan ditempat pendaftaran rumah sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.

##### 2. Tujuan Khusus

Adapun untuk tujuan khususnya adalah

- a. Untuk mengetahui komunikasi efektif yang terjadi di tempat pendaftaran Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tentang pentingnya komunikasi efektif dalam tim Kesehatan untuk peningkatan kualitas pelayanan di rumahsakit

##### 2. Bagi institusi Pendidikan

Dapat dijadikan bahan belajar mengajar untuk menambah pengetahuan khususnya bagi mahasiswa kedokteran dan informasi kesehatan.

##### 3. Bagi Peneliti

- a. Mengembangkan Ilmu pengetahuan di bidang komunikasi efektif
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti yang didapatkan selama kuliah sebagai langkah dalam membandingkan ilmu secara teoritis dan yang terjadi dilapangan

## E. Keaslian Peneliti

Tabel 1.1 Keaslian Peneliti

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Peneliti</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
<b>Soraya, Hafiz Nayotama, Tri murni (2023)</b>	Impelementasi Komunikasi Efektif Dalam Pengisian General Consent Di TPP RSUD Kabupaten Jombang	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persamaannya yaitu membahas tentang komunikasi Efektif</li> <li>Persamaannya yakni menggunakan metode penelitian kuantitatif</li> <li>Persamaannya yakni menggunakan metode deskriptif</li> </ol>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tempat penelitian sebelumnya dilakukan di Rumah Sakit Jombang sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya</li> </ol>
<b>Gusti Devi Rizki Mahmudah, Lisda Sofia, Kadek Dristiana</b>	Komunikasi Terapetik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persamaannya yakni membahas terkait komunikasi dalam meningkatkan kualitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penelitian yang sebelumnya menggunakan metode penelitian kualitatif Sedangkan</li> </ol>

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
Dwivayani (2022)		<p>pelayanan.</p> <p>2. Persamaan ya yakni Teknik pengumpulan datanya yaitu dengan cara observasi</p>	<p>penelitian yang selanjutnya menggunakan metode penelitian kuantitatif</p> <p>2. Penelitian yang dilakukan sebelumnya membahas tentang komunikasi terapeutik sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang komunikasi efektif.</p> <p>3. Penelitian sebelumnya melakukan pengolahan data dengan cara wawancara, sedangkan</p>

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
			<p>peneliti selanjutnya melakukan pengolahan data dengan cara membuat angket dan kuesioner</p> <p>4. Tempat dilaksanakannya pada penelitian sebelumnya dilakukan di Klinik dr.Nurul karti samarinda handayani sedangkan penelitian selanjutnya dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Prasya Bunda Tasikmalay</p>

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
<b>Anis</b>	Analisis	1. Persamaan ya yaitu membahas tentang Komunikasi efektif	a. 1. Penelitian yang sebelumnya menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan metode tinjauan litelatur sedangkan penelitian yang selanjutnya menggunakan metode kuantitatif 2. penelitian sebelumnya dilaksanakan di pelayan Kesehatan Indonesia sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan di Rumah
<b>Ansyori, S.Psi., MMRS, Fita</b>	Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan		
<b>Rusdian</b>	Dalam Peningkatan		
<b>Ikawati, SE., M.M,M.</b>	Kepuasan Pelayanan Kesehatan		
<b>Kes (2022)</b>	Indonesia		

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Peneliti</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
			Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalay a.