

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Komunikasi Efektif

a. Pengertian Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif ialah suatu komunikasi yang dapat mewujudkan perubahan sikap (*attitude change*) dengan individu yang turut serta dalam komunikasi. Tujuannya yaitu menawarkan kemudahan didalam mengerti pesan yang ditanyakan anantara pemberi penerima agar Bahasa lebih mengerti, rinci pengiriman *feedback* setara dan melatih penggunaan bahasa non verbal dengan tepat. Cara supaya rumah sakit bisa mengembangkan mutu pemberian jasa .(Ulum, 2022).

Jalaluddin menyatakan didalam pemberian bukunya psikologi komunikasi (Zuwirna, 2016) mengatakan, komunikasi yang efektif memiliki ciri terdapat pengertian, bisa menciptakan kesenangan mempengaruhi sikap, mengembangkan hubungan sosial yang baik, serta akhirnya menciptakan suatu tindakan.

Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan secara negatif adalah komunikasi. Berbeda dengan bentuk komunikasi lainnya, termasuk komunikasi sosial, bisnis, dan pendidikan. Komunikasi yang efektif dalam bidang *housekeeping* mempunyai ambang kompleksitas yang sangat tinggi. Hal ini mengakibatkan komunikasi yang sangat buruk, banyaknya informasi yang tidak perlu, ikatan yang kuat dengan emosi dan respons pasien, serta risiko masalah kesehatan yang sangat tinggi.

b. Unsur-Unsur Komunikasi efektif

Unsur atau elemen merupakan hal yang dipakai dalam membentuk suatu lembaga. Komunikasi mempunyai beberapa unsur diantaranya: komunikator, pesan, saluran/media, komunikan, umpan balik, pengaruh. (Cangara, 2012) .

Berhasilnya suatu komunikasi jika individu tahu serta menekuni unsur-unsur yang ada didalam proses komunikasi. Menurut buku komunikasi dalam perspektif teori dan praktik (Yetty okatarina, 2017) Unsur-unsur itu adalah sebagai berikut:

1) Sumber (*resource*)

dalam buku Komunikasi dalam Perspektif: Teori dan Praktek (2017) karya Yudi Abdullah dan Yetty Oktarina, komunikator atau sumber adalah orang yang menyampaikan informasi melalui suatu proses komunikasi. Komponen lain dari komunikator adalah pemancar, encoder, sumber, atau parser. Seorang komunikator dapat berupa individu atau kelompok yang berfungsi sebagai jasa kurir.pengirim pesan.

2) Pesan (*message*)

Proses komunikasi, pesan dipahami sebagai segala sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikator lainnya. Sentimentasi bismutis dapat diungkapkan secara lisan atau dengan metode media komunikasi alternatif, teks pesan kini dan teks tertulis. Ada banyak isi pesan; ada pula yang informatif, aman, dan mencerahkan. Namun, ada juga pencela yang mendukung propaganda.

3) Saluran (*channel/media*)

Menurut pemahaman umum, media adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu komunikator ke komunikator lainnya. Selain itu, media juga dapat diartikan sebagai media elektronik, berani, dan cetak dalam konteks komunikasi yang berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan.

4) Penerima (*receiver/audience*)

Komunikasi adalah pertukaran gagasan antar komunikator. Komunikasi bisa berbentuk pertukaran,

kelompok, negara, dll. Penerima merupakan komponen penting dari komunikasi karena merupakan produk sampingan dari komunikasi. Jika pesan tidak dikomunikasikan, maka akan terjadi serangkaian peristiwa yang sering kali menunjukkan adanya perubahan, baik dari pihak komunikator, pesan, maupun media.I.

Komunikasi dapat efektif jika pesan dipahami dan diterima sebagaimana dimaksud oleh penerimanya dan tidak dihalangi dengan cara apapun. (Rokhmah & Anggorowati, 2017) Komunikasi yang efektif bisa terwujud jika pendengar (penerima berita) mengerti serta menafsirkan ide yang disalurkan secara tepat misalnya oleh pembicara (pengirim berita).

Komunikasi merupakan salah faktor utama pelayanan sebuah Rumah Sakit, dalam mengekspresikan peran serta kegunaannya. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pegawai rumah sakit adalah kemahiran berkomunikasi secara efektif serta mudah dimengerti didalam memberikan layanan jasa masyarakat. Kemampuan berkomunikasi menjadi dasar usaha *problem solving*, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologis (Hadi, 2017). Kerap kali pasien mengatakan keluhan terkait berkurangnya keramahan petugas, informasi pelayanan yang kurang dipahami pasien, sikap petugas didalam mengutarakan keluhan pada pasien serta akan dijabarkan jika seluruh keluhan timbul disebabkan berkurangnya komunikasi efektif petugas informasi serta pendaftaran. (Fanny et al., 2022).

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi tiga hal berikut :

- 1) Pesan bisa didapatkan serta dipahami juga dianalisa begitu juga yang dimaksudkan oleh pengirim.
- 2) Pesan yang disalurkan oleh pengirim bisa dibenarkan penerima serta ditindak lanjuti secara perlakuannya di minati pengirim

- 3) Tidak ada halangan untuk melaksanakan apa yang perlu dilaksanakan untuk melanjutkan pesan yang dikirim (Putra & Aziz, 2019)

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien yang segera terpenuhi. diperoleh hasil yang murni bagi seluruh pasien dan pelayanan kesehatan dengan penekanan pada perilaku pasien dan kelompok, perhatian terhadap perilaku kelompok, pertimbangan perilaku kelompok, pertimbangan kebutuhan pasien, keadaan fisik lingkungan sekitar, dan pertimbangan kebutuhan pasien sehingga mencapai hasil yang optimal. kombinasi antara pasien dan hasil (supranto, 2019) .

Pendapatan pasif merupakan ukuran yang sangat subyektif, sulit diukur, potensi perubahan, dan beberapa faktor yang dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan manusia. Beberapa faktor yang mungkin berdampak negatif terhadap kesejahteraan manusia. Hal ini disebutkan di atas. Materi pelajaran ini masuk dalam subyektivitas. Bahkan bisa menjadi obsesif jika banyak orang lain yang mempunyai pandangan serupa terhadap suatu persoalan tertentu. Bahkan bisa jadi obsesif jika banyak orang lain yang mempunyai pandangan serupa terhadap suatu persoalan tertentu. Oleh karena itu, perlu untuk menentukan kemajuan pasien, serta instrumen pilihan pasien, yang harus digunakan bersama dengan metodologi penelitian yang sesuai. Instrumen penelitian harus digunakan bersama dengan metodologi penelitian yang sesuai. Di dalam situasi yaitu rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani (*client oriented*), karena pasien adalah *client* yang terbanyak, maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien yaitu :

- 1) Rekomendasi medis dalam penyembuhan pasien dapat secara mudah dituruti oleh pasien yang dirasa puas pada pelayanan rumah sakit.

- 2) Terbentuknya gambaran positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan menyatakan kepuasannya terhadap orang lain. Hal tersebut secara akumulatif dapat memberi keuntungan ke rumah sakit sebab menjadi promosi rumah sakit secara tidak langsung
- 3) *Branding* positif rumah sakit dapat memberi keuntungan secara sosial dan ekonomi. Meningkatnya jumlah pasien yang berobat, dengan alasan ingin mendapatkan pelayanan yang ideal seperti yang saat ini kita dapat memberi keuntungan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (pendapatan rumah sakit yang meningkat dalam literturnya di 51 rumah sakit di Amerika Serikat terhadap sekitar 15.000 pasien, Nelson, et al. (dalam Krowinski 2017) menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara atribut finansial dan fisik rumah, seperti yang ditunjukkan oleh analisis multivariat yang didasarkan pada keyakinan bahwa nilai rumah, laba atas investasi, dan tingkat aset semuanya terkena dampak positif.
- 4) Banyak pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) rumah sakit, seperti, perusahaan asuransi, akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
- 5) Rumah sakit yang berusaha menciptakan kepuasan pasien supaya lebih beragam dari sisi situasi pelayanan yang mengutamakan hak-hak pasien. Rumah sakitpun akan mengupayakan agar malpraktik tidak terjadi

b. Dimensi Kepuasan Pasien

1). Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang diukur dari maharinya suatu pemberian jasa pada konsumen. Kemahiran diartikan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan bisa dipercaya

2). Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) suatu kemahiran dalam menolong konsumen serta memberikan pelayanan secepatnya pada konsumen, dimensi ketanggapan diartikan dimensi yang sifatnya paling dinamis. Hal ini disebabkan karena factor berkembangnya teknologi. Contoh dari aspek ketanggapan didalam pelayanialah kecepatan

3). Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu dimensi mutu pelayanan yang berkaitan dalam kemahiran didalam memjukan kepercayaan serta kepercayaan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan didalamnya kemahiran tenaga kerja dari pengetahuan dalam produk termasuk kemahiran karyawan serta kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan didalam memberikan rasa aman dalam menggunakan jasa yang ditawarkan serta kemahiran didalam mengajukan rasa percaya konsumen pada jasa yang disuguhkan

4). Empati (*Empathy*)

Empati (*emphaty*) adalah kesediaan dalam kepedulian serta menawarkan afeksi yang tulus serta sifatnya pribadi pada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati merupakan dimensi yang memberikan kesempatan dalam mewujudkan pemberian jasa yang *surprisel*. *Surprisel* adalah suatu yang tidak di inginkan pemakai jasa namun kemudian diberikan oleh penyedia jasa

5). Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*tangible*) dalam konteks ini,merujuk pada aspek fisik dari fasilitas, perlatan, dan personel yang terlibat dalm memberikan layanan jasa. Hal ini penting karena layanan jasa secara inheren tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar, sehingga aspek berwujud menjadi kriteria penting dalam menilai kualitas layanan Kesehatan, terutama dimengevaluasi keberhasilan pemberian layamam Kesehatan, terutama di pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas), penting untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan). (Roestam, 2016).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) menjadi salah satu bagian penting di rumah sakit berkaitan langsung dengan pemberian jasa kesehatan pada pasien. Sebagai bagian inti disuatu pelayanan rumah sakit diawali serta berperanan penting didalam member kesan terhadap pasien yang menjadi pengukur kualitas jasa, tingkat kepuasan pasien diputuskan oleh sejumlah opini konsumen pada tidak tepatnya antara prioritas sebelumnya pada aktualisasi kinerja sesudah dipakai. Esensi dari kepuasan yaitu seberapa banyak tujuan pemberi jasa yang ditawarkan pada pelanggan. Pelayanan yang baik serta memenuhi rasa puas dari pemberian *branding* yang positif untuk suatu badan jasa dalam bersaing dengan pemberi jasa lainnya, hal-hal tersebut yang perlu dikembangkan dengan kontinu dapat membangun kestiaan dari para pelanggannya (Octaviasuni & Wulan, 2022).

3. Kualitas pelayanan

a. Pengertian Kualitas pelayanan

Dalam Haryono Wiratno (2012), Gagliano menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan diukur dengan membandingkan respon pelanggan terhadap informasi yang diterima dari layanan tersebut. Kualitas layanan diukur dari sikap konsumen dalam kaitannya dengan hasil membandingkan informasi yang diperoleh dari layanan. layanan dengan harapan. Itu persepsi pelanggan persepsi pelanggan pelanggan pengalaman layanan spesifik yang mereka terima (Cronin dan Taylor , 2012) .

Manfaat dari layanan spesifik yang mereka terima. Meningkatkan kualitas pekerjaan hingga memenuhi indikator yang telah ditentukan antara grafik kemajuan kualitas kerja. Kualitas pelayanan ditentukan dengan mengevaluasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menunjukkan perubahan jenis layanan yang ditawarkan. Hasil evaluasi variabel demi variabel yang mempengaruhi perilaku pelanggan dan menunjukkan perubahan jenis layanan yang disediakan. Akutan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada pasien dengan hasil akhirnya mempunyai hubungan antara anggaran pelayanan

kesehatan, yang bisa segera mengurangi anggaran pelayanan Kesehatan memiliki hubungan antara pendidikan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan hasil akhirnya yang dapat digunakan untuk mengurangi pendidikan kesehatan dengan cepat. Saat memberikan layanan, organisasi mana pun harus mematuhi harapan pelanggan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kualitas produk atau layanan, baik itu perhiasan atau layanan. (Octaviasuni & Wulan, 2022).

Kualitas setara dengan *way of life Lembaga*, artinya cara hidup Lembaga sangat dipengaruhi oleh kualitas kedua produknya. Revolusi terpadu adalah tuntutan yang tidak bisa berbagai jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu. Tujuan dari strategi ini adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk dengan tetap peka terhadap kepentingan (*stakeholder*). Semakin banyak perusahaan yang memantapkan diri untuk memberikan layanan dan dukungan berkualitas kepada pelanggan secara konsisten. Pelanggan akan mencari produk, baik itu barang atau jasa dari suatu bisnis yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. (Assauri, 2012: 25).

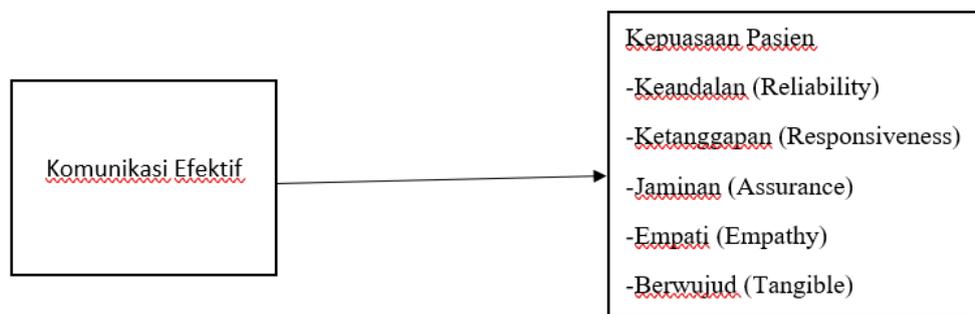
Kualitas pelayanan (*service quality*) bisa dikenal dengan cara membandingkan persepsi masyarakat dari pemberian jasa yang orsinil didapat atau diperoleh dengan pemberian jasa yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan pada elemen-elemen pelayanan rumah sakit. Apabila jasa yang diperoleh atau dirasa (*perceived service*) sejalan dengan yang diinginkan, oleh karena itu mutu pelayanan memberi opini positif serta cukup puas, oleh karenanya mutu pelayanan diopinikeun sangat positif serta bermutu. Kebalikannya apabila jasa yang di peroleh rendah di bandingkan yang di ekspetasikan, dampaknya mutu pelayanan diopinikan buruk. (Srianti et al., 2020).

Ada beberapa faktor yang berhubungan dengan kualitas pekerjaan yang dikenal dengan teori "Kualitas Pelayanan". Faktor-faktor tersebut antara lain atribut fisik meliputi komposisi tubuh, faktor emosional, tekanan finansial, dan kesabaran. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan

kualitas pelayanan yang dikenal dengan teori “Kualitas Pelayanan” yang meliputi bukti fisik, ketergantungan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Jika ada satu prinsip cacat saja di antara layanan-layanan tersebut, layanan-layanan lainnya tidak akan terkena dampak negatif. Sisanyalayanan prinsip layanan tidak akan mempengaruhi. Pelayanan yang bermutu dan efektif adalah pelayanan yang menarik, menghibur, dan lembut terhadap pasien sehingga memberikan rasa aman kepada pasien secara menyeluruh.(Aqil, 2020).

B. Kerangka Teori

Kerangka teori didefinisikan penggambaran kaitan antara beragam variabel dalam menguraikan suatu fenomena (Anggreni, 2022). Kerangka teori pada penelitian ini adalah

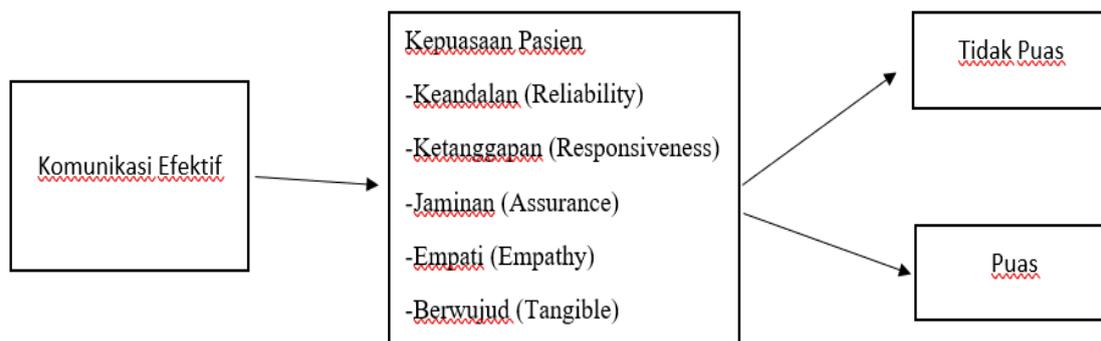


Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : (Roestam, 2016) (Yetty okatarina, 2017) dengan modifikasi

C. Kerangka Konsep

Kerangka Konsep yaitu penggambaran kaitannya antara beragam variable, yang didefinisikan oleh peneliti sesudah membaca beragam teori itu sendiri akan dipakai sebagai dasar dalam penelitiannya (Anggredi, 2022). Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2.2 Kerangka Konsep 1