

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

1. Gambaran Umum

Rumah Sakit Prasetya Bunda Sebagai Rumah Sakit Swasta Kelas B non-pondidikan, Rumah Sakit Prasetya Bunda diakreditasi oleh Tingkat Paripurna. Terhitung pada tanggal 24 April 2006, Rumah Sakit Prasetya Bunda didirikan oleh Dr. H. Triono Eddy M, Sp. OG, MM. Kes, MH. Ke. Dimanapun Rumah Sakit Umum Praseya Bunda Tasikmalaya berada Terletak di Ir. H. Djuanda No 1 Simpang Jati Tasikmalaya, hal itu dibahas Komisi Hukum dan Dewan Hak Asasi Manusia Nomor 3 Tahun 2020 tentang penjualan Rumah Sakit.

2. Visi Misi dan Motto Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit berkualitas dengan pelayanan prima dan professional

b. Misi

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya memiliki misi yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan Kesehatan paripurna yang professional serta berkualitas dengan tetap peduli terhadap kaum dhuafa dan anak yatim
- 2) Sebagai mitra pengembangan keilmuan serta tenaga kesehatan yang berkualitas
- 3) menggunakan karyawan sebagai mitra untuk kemajuan bersama

c. Motto

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya memiliki motto
“Low Price but High Quality Services”.

3. Jumlah Pegawai

Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya Secara keseluruhan berjumlah 277 orang. Dengan jumlah petugas

kesehatan berjumlah 211 yang terdiri dari dokter, perawat serta petugas medis lainnya dan petugas non kesehatan berjumlah 66 orang yang terdiri dari 11 orang SDM administrasi serta 55 orang tenaga non kesehatan lainnya. Serta 9 orang petugas Rekam Medis.

4. Pelayanan

a. Ruang perawatan/Rawat inap

- 1) President Suite (VVIP)
- 2) Executive (VIP)
- 3) Superior (Kelas I)
- 4) Deluxe (Kelas II)
- 5) Standar (Kelas III)

b. Poliklinik Rawat Jalan

- 1) Spesialis kebidanan dan penyakit kandungan
- 2) Spesialis anak
- 3) Sepesialis penyakit dalam
- 4) Spesialis bedah
- 5) Spesialis radiologi
- 6) Spesialis neurologi/syaraf
- 7) Spesialis rehabilitas medik
- 8) Spesialis kesehatan jiwa
- 9) Spesialis kulit dan kelamin
- 10) Spesialis THT, KL
- 11) Gigi spesialis anak

c. Unit Pelayan Penunjang

- 1) Instalasi farmasi melayani 2 jam
- 2) Unit gizi
- 3) Unit laboratorium
- 4) Unit radiologi
- 5) Unit EEG
- 6) Layanan ambulans dan mobil jenazah

d. Unit Pelayan Intensif

- 1) ICU

- 2) Perinatologi dan PICU
- e. Unit Pelayanan Intensif
 - 1) instalasi gawat darurat
 - 2) unit hemodialisa
 - 3) unit thalassemia center
 - 4) unit pelayanan hemofilia

B. Hasil Penelitian

1. Komunikasi efektif yang terjadi di Pendaftaran Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya

Gambaran komunikasi efektif yang terjadi pendaftaran Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya dapat di temukan table berikut:

Tabel 4. 1 Komunikasi Efektif

No	kategori	frekuensi	persentasi
1	Kurang efektif	0	0
2	Cukup Efektif	2	2.0
3	Efektif	98	98.0
	total	100	100%

Sumber: penelitian dari (Fanny et al., 2022)

Dari tabel hasil pengolahan data pada table 4.1 di atas komunikasi efektif yang terjadi pendaftaran Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya efektif dengan frekuensi 98 (98%), dan cukup efektif dengan frekuensi 2 (2%). Dari data di atas bisa di katakan komunikasi yang terjalin di pendaftaran itu efektif.

2. Tingkat Kepuasan Di Pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya

Tingkat Kepuasan Pasien di pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya dapat di temukan table berikut:

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien

No	kategori	frekuensi	persentasi
1	Tidak Puas	31	31,0
2	Puas	69	69,0
	total	100	100%

Sumber: penelitian dari (Fanny et al., 2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada table di atas tingkat kepuasan di pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya Puas dengan Frekuensi 69 (69%) , Tidak Puas dengan frekuensi 31 (31%) dapat di simpulkan tingkat kepuasan di pelayanan Rumah sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya Bermutu.

C. Pembahasan

1. Komunikasi efektif yang terjadi di Pendaftaran Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya

Komunikasi efektif terbagi kedalam dua bahasa yaitu komunikasi dan efektif, komunikasi yaitu langkah pengurian pesan dari komunikator pada komunikan. Sedangkan efektif, rata-rata orang menjadikan makna “sejauh mana suatu pesan didalam komunikasi ini bisa diangkap dan dimengerti seperti yang di maksud oleh pengirim pesan (Kifli, n.d.).

Tabel 4.1 terlihat bahwa persentase responden menyatakan Efektif sebanyak 98% dikarenakan komunikasi efektif yang terjalin dapat memberikan informasi dengan jelas dan lengkap, memberi salam kepada pasien serta ramah kepada pasien yang akan datang, dapat mendengarkan baik ketika pasien mengeluh ataupun bertanya, tidak tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan yang positif. komunikasi yang positif bisa ikut serta dalam menciptakan kepercayaan diantara pasien juga tenaga kesehatan. Hal ini bisa menjadi patokan didalam mengembangkan kepuasan pasien serta menentukan kualitas suatu pelayanan kesehatan karena hal tersebut bergantung pada jumlah dan mutu informasi yang didapat oleh pasien (Mamesah et al., 2020).

Pendaftaran registrasi juga menjadi titik awal pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan . Di meja ini, informasi pasien mencakup nomor identifikasi pribadi dan kebutuhan untuk menemani mereka ke rumah .meja juga menjadi titik awal pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan . Di meja ini, informasi pasien mencakup nomor identifikasi pribadi dan kebutuhan untuk menemani mereka ke rumah . Dalam sistem sistem pembayaran, pelanggan akan diperlakukan sebagai rawat jalan, rawat jalan, rawat inap, atau bahkan gawat darurat. Dalam melaksanakan keluarganya , petugas pendaftaran harus berpegang pada 5S , yaitu senyum, salam, sopan dan santun .petugas pendaftaran harus berpegang pada 5S yaitu senyum , salam, sopan , dan santun. Penerapan 5s petugas pendaftaran di setiap rumah sakit agar pasien merasa puas dan di hargai oleh petugas dan pasien juga merasa senang saat berkunjung atau berobat sehingga pasien dapat memberikan pencitraan yang baik kepada masyarakat untuk berobat ke rumah sakit tersebut karena petugasnya ramah dalam pemberian pelayanan kesehatan di kira (Fanny et al., 2022).

Komunikasi yang cukup efektif terdapat sebanyak 2% dikarenakan terdapat beberapa petugas yang kurang menanggapi secara baik saat pasien mengeluh ataupun bertanya. Konidisi tersebut ada dikarenakan sibuknya beberapa petugas pendaftaran hingga didalam layanan terburu buru. Dalam proses komunikasi efektif diantara tenaga kesehatan juga pasien bisa terjadi atau mempunyai halangan. Faktor-faktor yang menciptakan hambatan dalam berkomunikasi: Faktor inteligensi, seseorang yang memiliki inteligensi rendah atau kurang lancar didalam komunikasi karena rendahnya kosakata. Faktor pengetahuan: makin individu punya wawasan luas, makanya individu mempunyai banyak kosa kata serta didalam komunikasi pun jelas. Faktor kepribadian, seorang yang mempunyai sifat pemalu juga kurang pergaulan dapat terjadinya komunikasi yang kurang jelas. Hal ini diakibatkan oleh individu itu tidak biasa berkomunikasi dengan orang lain, Faktor

pengalaman, makin banyak individu dalam pengalaman, ia akan terlatih untuk menyikapi sesuatu misalnya komunikasi didepan pasien dapat lancar (suprpto, 2017).

2. Tingkat Kepuasan Pasien di pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya

Persentase responden yang menyatakan puas sebanyak 69% di karenakan pasien merasakan puas akan pelayanan yang di berikan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya, penampilan petugas yang rapih di tempat pendaftaran mempengaruhi hal tersebut, serta petugas pendafataran ramah dalam mendaftarkan pasien, kemudian petugas pendaftaran handal dalam mendaftarkan pasien, petugas juga sudah tanggap dalam melayani pasien, dan juga petugas bisaa menjelaskan prosedur dengan jelas. Hal tersebut bisa menguntungkan bagi rumah sakit karena bermutu.

Persentase responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 31% di karenakan pasien kurang merasakan puas akan pelayanan yang di berikan di rumah sakit, serta ada salah satu ruang tunggu yang kurang nyaman mempengaruhi ketidakpuasaan pasien, serta ada sebagian petugas yang kurang handal dalam memberikan informasi kepada pasien, sebagian petugas juga ada yang kurang tanggap ketika pasien kebingungan untuk daftar, serta ada sebagian petugas yang kurang jelas dalam menjelaskan prosedur pelayanan.

Kepuasan dapat di ukur lewat sesuaiinya ekspetasi pelanggan pada jasa yang diberikan perusahaan. Jika pelanggan merasa puasa atas layanan yang didapat disimpulkan mereka akan memakai jasa itu lagi serta akan memberikan saran pada orang lain. Begitu pula sebaliknya apabila pelanggan tidak merasa puas atas jasa pelayanan yang diterimanya dari pihak perusahaan oleh karenanya mereka akan menyatakan pada orang lain maka hal inilah akan memperburuk pertumbuhan juga keberhasilan perusahaan/ rumah sakit (Harfika & Abdullah, 2017). Layanan pelanggan adalah awal dari era baru persuasi. Pelatihan yang cermat akan mendorong setiap siswa untuk

terus menggunakan aksara jawa yang disediakan. Pelanggan yang loyal akan menciptakan institusi pelayanan kesehatan yang tahan lama. (Dewi, 2015).

Kualitas pelayanan mengacu pada keseluruhan serta komposisi suatu produk atau layanan yang berdampak negatif pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau dapat dibuktikan. Oleh karena itu, yang dimaksud dengan istilah “mutu pelayanan kesehatan” adalah sejauh mana tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk menanamkan kesabaran pada setiap pasien. Pelayanan yang baik terhadap pasien akan meningkatkan kepuasan pada pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Kehandalan atau memenuhi janji dari perusahaan kepada pasiennya dapat diukur kualitas pelayanan. (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas bisa menumbuhkan kepuasan pasien bisa menjadi patokan berhasilnya kualitas pelayanan suatu fasilitas kesehatan, kepuasan pasien dapat terbentuk (Harfika & Abdullah, 2017), etika yang dihasilkan lebih besar yang di ekspetasikan (Ulumiyah, 2018).

Berdasarkan undang-undang republik Nomor 44 Tahun 2009 tentang Pasal 32 Perdata menguraikan bahwa pasien berhak mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas tergambar dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman. Kepuasan pasien pada lingkungan pelayanan, fasilitas pelayanan tempat pendaftaran, kepuasan pelaksanaan antrian, kepuasan fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk, kebersihan lingkungan dan kenyamanan diruang pendaftaran. (Darmawan & Budiarti, 2019)

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 4.2, responden menyatakan puas dengan persentase (69%) dan responden menyatakan tidak puas dengan persentase (31%), dapat di simpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya sudah di laksanakan dengan baik, dan pasien, merasa puas akan pelayanan

tersebut dan itu menjadi hal positif bagi Rumah Sakit karena sudah bermutu.