

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Institusi seperti rumah sakit harus memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pelayanan kesehatan. Rumah sakit tidak hanya menjadi tempat pengobatan, tetapi juga menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah tersebut. Sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit, pelayanan rumah sakit harus aman, berkualitas, dan berfokus pada pasien dalam berbagai hal, termasuk infrastruktur, sumber daya manusia, dan komunikasi interpersonal yang positif antara petugas dan pasien.

Rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang tidak hanya berfokus pada hasil medis tetapi juga kenyamanan pasien dan kepercayaan pasien. Komunikasi interpersonal yang baik antara petugas kesehatan dan pasien dapat menentukan kepuasan pasien. Menurut DeVito (2022) Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai “Komunikasi yang membutuhkan tempat antara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, orang-orang dalam beberapa hal terhubung” (Anggraini dkk., 2022).

Setiap komunikasi interpersonal, yang biasanya terjadi secara tatap muka, orang yang terlibat dalam komunikasi mempengaruhi cara mereka melihat lawan bicara. Komunikasi menjadi sangat penting bahkan dianggap sebagai kegiatan mutlak. Komunikasi menentukan interaksi para petugas untuk membantu pasien sembuh. Oleh karena itu, bagaimana para petugas berkomunikasi satu sama lain menentukan seberapa puas pasien dengan perawatan yang mereka terima (Anggraini dkk., 2022).

Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat demi memenuhi kepuasan dalam pelayanan kesehatan, salah satunya dengan komunikasi yang positif. Pelaksanaannya dalam pelayanan kesehatan, Komunikasi ini mencakup tidak hanya memberikan informasi medis, tetapi juga membantu petugas kesehatan memahami dan mempercayai pasien. Sebagai salah satu unit pelayanan yang

pertama kali berinteraksi dengan pasien Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berperan penting dalam menentukan persepsi awal pasien terhadap layanan rumah sakit karena merupakan salah satu unit pelayanan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien sesuai dengan yang dituliskan dalam jurnal Analisis umum pendaftaran rawat jalan, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pintu masuk pertama penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan karena setiap pasien yang akan berobat ke rumah sakit harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran di TPRRJ dan akan menimbulkan persepsi terhadap apa yang telah di alami (Mulyana dkk., 2023).

Upaya memahami persepsi pasien dan faktor yang memengaruhinya, rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui penelitian ini, diharapkan pula muncul wawasan baru yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien, seperti yang dituliskan oleh Sri dalam Jurnalnya “Persepsi adalah proses atau kemampuan otak untuk menerjemahkan stimulus ke alat indera manusia. Ada perspektif yang berbeda dalam persepsi manusia. Ada orang yang melihat sesuatu sebagai baik atau negatif, yang berdampak pada tindakan yang terlihat atau nyata. Persepsi adalah pola pikir positif dan negatif yang kemudian berdampak pada tindakan” (Widayanti & Sri, 2011).

Setelah pasien mendapatkan perawatan dan melewati beberapa tindakan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan, Pasien juga memiliki persepsi positif dan negatif tentang mereka setelah mereka mendapatkan perawatan dan menjalani prosedur medis. Petugas layanan kesehatan dinilai berdasarkan bukti langsung, empati, jaminan pelayanan, kehandalan, dan responsif. Pasien percaya bahwa penyedia layanan kesehatan harus mampu menyediakan layanan medis berkualitas tinggi untuk penyembuhan dan pemulihan penyakit, cepat menanggapi keluhan pasien, dan menyediakan tempat kesehatan yang nyaman. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan harus terus berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan layanan kesehatan yang didukung oleh tenaga medis

dengan profesi masing-masing agar pasien dapat memenuhi harapan mereka (Syifa dkk., 2021).

Tim rekam medis memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan kesehatan. Dengan komunikasi yang baik, kesalahan dalam pengolahan informasi medis dapat diminimalkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, dalam pelaksanaan sehari-hari, masih ditemukan kendala terkait dengan komunikasi ataupun interaksi yang kurang efektif di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Kesalahan komunikasi antara petugas dan pasien, serta kurangnya kejelasan informasi, dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Meski standar pelayanan telah ditetapkan, efektivitas komunikasi interpersonal di lapangan masih bervariasi (Mulyana dkk., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh tim TPPRJ di rumah sakit, dengan menyoroti aspek-aspek penting dalam komunikasi tersebut, seperti kejelasan, dan akurasi dan relevansi antara petugas dan pasien.

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah sakit Hermina Tasikmalaya melalui pengisian kuesioner, ditemukan bahwa sebanyak 17 pernyataan memberikan jawaban "tidak setuju" di variabel Kejelasan Informasi, Empati sebanyak 14, Kesantunan Sebanyak 12 dan Akurasi Relevansi sebanyak 13. Temuan ini menunjukkan adanya komunikasi yang perlu ditingkatkan dalam upaya memberikan pelayanan yang prima di fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan. maka peneliti tertarik mengambil judul sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu "Gambaran Persepsi Pasien Pada Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komunikasi interpersonal petugas dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Berikut adalah rumusan masalah yang ditetapkan: Bagaimana persepsi pasien pada

komunikasi interpersonal petugas di unit rawat jalan Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya pada tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk memperoleh Gambaran Persepsi Pasien Pada Komunikasi Interpersonal Petugas di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khususnya adalah sebagai berikut :

- a. Memperoleh gambaran persepsi pasien pada aspek (Kejelasan informasi) yang disampaikan petugas di unit rawat jalan;
- b. Memperoleh gambaran persepsi pasien pada aspek (Empati) dalam interaksi komunikasi dengan petugas di unit rawat jalan;
- c. Memperoleh gambaran persepsi pasien pada aspek (Kesantunan) komunikasi petugas di unit rawat jalan;
- d. Memperoleh gambaran persepsi pasien pada aspek (Relevansi Akurasi) komunikasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran di unit rawat jalan;

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tentang bagaimana gambaran persepsi pasien pada komunikasi interpersonal petugas unit rawat jalan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pertimbangan dalam mengembangkan pengetahuan khususnya mahasiswa rekam medis 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 di lapangan.

E. Keaslian Peneliti

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Mirnawati Jurnal Komunika si Interperso nal Psikoborn eo, Vol 1, No 4, 2013: 241- 249	Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahanie Samarinda.	Ya, yakni membahas tentang komunikasi interpersonal di pelayanan kesehatan.	Penelitian ini menggunakan Hubungan antar variabel dan Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
2	Joko Febriantoro. Journal: CoMPHI Vol. 1, No. 1, Juni 2020, hlm. 8-14	Relasi, Interaksi Dan Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan.	Ya, Membahas terkait Komunikasi Interpersonal.	Pada Penelitian ini tidak menggunakan variabel persepsi, Pada penelitian ini berbeda di objek penelitian, penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
3	Koesworo Setiawan, Rahmat Agung Muafik. Setiawan. K, Muafik. R. A, (2023). Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya “Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum. “Prediksi Vol. 22(1). 24- 34	Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum.	Ya, Objek penelitian memiliki kesamaan membahas komunikasi interpersonal, Metode penelitian yang digunakan menggunakan Kuantitatif	Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini tempat yang dijadikan penelitian di puskesmas.
4	Citra Anggraini; Denny Hermawan Ritonga, Lina Kristina. Jurnal Multi Dehasen.	Komunikasi Interpersonal	Ya, Memiliki kesamaan membahas tentang komunikasi interpersonal	Ya, Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi literatur,