

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit memiliki tujuan strategis untuk mempercepat peningkatan status kesehatan masyarakat. Rumah sakit, yang merupakan bagian penting dari paradigma baru pelayanan kesehatan, dapat memberikan pasien pelayanan berkualitas tinggi sambil mempertahankan standar medis dan kode etik profesi. Kualitas layanan kesehatan meningkat seiring taraf hidup masyarakat. Reaksi pasien terhadap perbedaan antara kinerja yang dirasakan setelah penggunaan layanan dan harapan sebelumnya dikenal sebagai kepuasan pasien (Setianingsih & Susanti, 2021). Pemasaran yang berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pasien berpusat pada kepuasan pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi akan memupuk loyalitas pasien. Pelayanan yang baik dapat menarik pelanggan baru dan meningkatkan reputasi rumah sakit. Sejauh mana pelayanan memenuhi harapan pasien atau pelanggan diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis adalah cara untuk mengukur kualitas pelayanan. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan saat menilai kualitas pelayanan adalah keandalan, ketanggapan, jaminan kepercayaan, empati, dan aspek fisik atau keberwujudan layanan. Ada delapan dimensi kualitas pelayanan kesehatan: rasa menghargai dan kepedulian (*respect and caring*), efektifitas dan keberlanjutan (*effectiveness and continuity*), kelayakan (*appropriateness*), efisiensi (*efficiency*), makanan (*meals*), kesan pertama (*first impression*), dan komposisi staf (*staff diversity*) (Setianingsih & Susanti, 2021).

Proses pendaftaran rawat jalan merupakan langkah awal interaksi pasien dengan layanan rumah sakit; untuk menjamin proses administrasi berjalan lancar, komunikasi yang jelas dan efektif sangat penting. Komunikasi merupakan upaya menyampaikan suatu tujuan tertentu kepada orang lain agar dapat memahaminya. Kualitas proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh penerima memahami pesan (Tanapuan, Pratiwi, 2019). Komunikasi verbal,

seperti penjelasan prosedur dan instruksi kepada pasien, harus dilakukan dengan tepat dan mudah dipahami. Komunikasi non-verbal, seperti sikap tubuh, kontak mata, dan ekspresi wajah juga tidak kalah penting, karena hal ini memengaruhi kesan awal pasien terhadap layanan yang diberikan. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi dengan menggunakan bahasa alat atau bahasa kebahasaan. Komunikasi verbal terjadi secara lisan atau tulisan. Komunikasi non verbal terjadi dengan menggunakan bahasa isyarat (gerakan tubuh, intonasi suara, dan bahasa gambar. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal sering kali berperan dalam meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Tanapuan, Pratiwi, 2019).

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, sebagai salah satu fasilitas kesehatan di Kota Tasikmalaya, menghadapi tantangan serupa dalam hal komunikasi efektif antara petugas pendaftaran rawat jalan dan pasien. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa masalah, seperti penumpukan pasien dan kurangnya pemahaman pasien terhadap teknologi informasi pada aplikasi Mobile JKN yang belum sepenuhnya berhasil diimplementasikan secara efektif. Masih terdapat banyak masyarakat yang kesulitan memahami cara memanfaatkan aplikasi tersebut. Akibatnya, petugas harus menjelaskan berulang kali sambil menyesuaikan gaya komunikasi verbal dan non-verbal sesuai kebutuhan masing-masing pasien. Hal ini, secara bertahap, dapat mengurangi fokus dan efisiensi kerja petugas. Mengingat pendaftaran merupakan pintu masuk pertama pasien ke dalam sistem rumah sakit, komunikasi yang kurang efektif dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk melihat bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal membantu meningkatkan layanan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, terutama untuk pasien lanjut usia dengan pendidikan yang rendah.

B. Rumusan Masalah

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana peran petugas pendaftaran rawat jalan dalam komunikasi verbal dan non-verbal mempengaruhi persepsi

pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi verbal dan non-verbal petugas pendaftaran rawat jalan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini diantaranya yaitu :

- a. Menjelaskan bagaimana gambaran komunikasi verbal petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda
- b. Menjelaskan bagaimana gambaran komunikasi non verbal petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda
- c. Memahami gambaran tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Memberi manfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pihak rumah sakit karena menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan pasien.
- b. Memberikan kritik dan saran yang membangun untuk mendukung tercapainya visi dan misi Rumah Sakit.

2. Bagi Akademik

- a. Dapat bermanfaat bagi institusi dan peneliti sebagai referensi kepustakaan untuk mata kuliah sistem manajemen mutu dalam proses perkuliahan.
- b. Terlaksananya upaya untuk menerapkan Tri darma perguruan tinggi, akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat.

3. Bagi Peneliti

- a. Merupakan syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya dan dapat membantu meningkatkan dan menerapkan disiplin ilmu rekam medis terkait tentang pelayanan rekam medis
- b. Dapat meningkatkan kemampuan untuk komunikasi efektif baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi non-verbal.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
1.	Hariadi Ahmad dan Elfida Utami	Pengaruh Teknik Role Playing Terhadap Keterampilan Komunikasi Verbal	Metode pengumpula n data yang digunakan adalah angket sebagai metode pokok, observasi, wawancara, dan dokumentas i.	Kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada pembahasa n bagaimana mengenai komunikas i verbal	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, serta penelitian ini tidak mencakup pembahasan tentang komunikasi verbal
2.	Dela Septiana Devi	Hubungan komunikasi non- verbal perawat dengan kepuasan pasien	Penelitian ini menggunakan an metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasi yang dilakukan untuk mengetahui gambaran hubungan	Kesamaan dalam penelitian ini adalah sama sama berfokus pada pembahasa n mengenai komunikas i non- verbal	Perbedaan ada pada metode penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode kuantitatif

			dua variable.		
3.	Gede Yogi Darma Raharja, Sari Kusumade wi, Dewi Puri Astiti	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif observasion al dengan desain cross sectional	Kesamaan dalam jurnal ini adalah sama sama berfokus pada pembahasa n tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan	Perbedaan pada jurnal ini terdapat perbedaan dalam tempat penelitian
