

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Upaya yang dilaksanakan secara maksimal oleh pemberi layanan kesehatan untuk meningkatkan dan menyembuhkan kesehatan individu, kelompok atau masyarakat, serta mencegah dan menyembuhkan penyakit, dilakukan bertujuan untuk kualitas layanan yang diberikan semakin meningkatkan. Semua sistem yang beroperasi di rumah sakit mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, bila kualitas rendah disebabkan oleh ketidaksesuaian. Mutu merupakan kesesuaian terhadap kebutuhan atau derajat terpenuhinya persyaratan yang ditentukan, dengan penyelenggaraan yang sejalan terhadap standar yang sebelumnya telah ditetapkan serta kode etik profesi. Suatu layanan dikatakan bermutu apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan segala spesifikasinya (Prapitasari et al., 2020)

Mutu layanan kesehatan ialah layanan yang diberikan bisa memberi kepuasan setiap pengguna jasa layanan kesehatan. Oleh sebab itu proses pemberian pelayanan memberikan dampak terhadap mutu di rumah sakit (Prapitasari et al., 2020). Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan mutu. Kepedulian terhadap pelanggan salah satu upaya dalam meningkatkan mutu, pasien merupakan pelanggan eksternal dan tidak hanya kesembuhan yang diinginkan dari hasil pelayanan yang didapatkan melainkan kepedulian yang dirasakan dengan melihat bagaimana ia diperlakukan saat mendapatkan pelayanan (Machmud, 2008).

Pelayanan yang diberikan apakah memberi kepuasan kepada pasien atau tidak termasuk bagian dari komponen penting mutu layanan kesehatan (S.Pohan, 2020). Kepuasan diartikan sebagai perasaan bahagia atau kesal yang tumbuh akibat dari suatu pelayanan yang diberikan dan dibandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima (Rosyidi et al., 2020).

Rasa yang tumbuh setelah membandingkan harapan dengan layanan kesehatan yang diterima merupakan definisi dari kepuasan pasien (S.Pohan, 2020). Upaya menciptakan kepuasan pasien di rumah sakit, suatu sistem wajib dibuat serta dikelola dengan tujuan menarik lebih banyak pasien dan mempertahankan pasien. Saat di rumah sakit layanan awal yang akan diterima oleh pasien adalah tempat penerimaan atau pendaftaran pasien, oleh karena itu kesan pertama yang akan diterima oleh pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang akan pasien terima.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan ialah gerbang awal bagi rumah sakit dalam melayani pasien, oleh sebab itu kualitas pelayanan di bagian pendaftaran sangat yang penting untuk kepuasan pasien guna meningkatkan indikator mutu pelayanan suatu rumah sakit. Melayani mengenai informasi penting pasien seperti data sosial pasien merupakan kegiatan yang mencakup pada pelayanan pendaftaran. Pemberi pelayanan dapat dinilai melalui tata cara memberikan pelayanan kepada pasien, dengan cara melayani dengan sigap dan penuh tanggung jawab, serta melalui sikap yang ramah, sopan berpenampilan rapi, dan berkomunikasi yang aktif. (Kuntoro et al., 2017).

Perilaku serta sikap petugas pendaftaran dalam berkomunikasi ketika memberikan layanan kepada pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemampuan dasar yaitu komunikasi wajib dimiliki petugas yang melakukan pelayanan, khususnya komunikasi verbal dan non verbal sebagai bagian dari pendukung dalam proses pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan. (Qamarina et al., 2021).

Komunikasi berdasarkan *Kamus Besar Bahasa Indonesia* merupakan antara dua orang atau lebih saling mengirim dan menerima berita atau pesan, dengan tujuan maksud dari isi dapat dimengerti. Komunikasi verbal ialah bentuk komunikasi berupa kata-kata, melalui bentuk percakapan lisan atau tulisan. Dalam hubungan antar manusia, komunikasi verbal digunakan dan mereka mengungkapkan perasaan, pikiran gagasan, emosi, menyampaikan fakta, data melalui kata yang

diucapkan. (Purba et al., 2021). Sedangkan komunikasi non verbal ialah komunikasi berupa tanpa kata, dan merupakan suatu cara mengungkapkan perasaan oleh manusia selain melalui komunikasi verbal, bisa dipersepsikan melalui gaya bahasa (Harahap et al., 2020).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 321 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Perkam Medis memaparkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal terdapat pada salah satu komponen Perkam Medis dan Informasi Kesehatan yaitu area komunikasi efektif. Selain itu dipaparkan bahwa lulusan PMIK mampu menggunakan bahasa yang, santun, benar serta mudah dimengerti oleh seluruh pihak terkait dengan tujuan untuk menumbuhkan dan meningkatkan komunikasi efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Qamarina et al., (2021), tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal terhadap kepuasan pasien BPJS pada TPPRJ di Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021. Diketahui bahwa dari 91 responden terdapat 33 orang (75,0%) menunjukkan tidak puas terhadap komunikasi verbal, sedangkan terdapat 27 orang (58,7%) menunjukkan tidak puas terhadap komunikasi non verbal, serta terdapat 42 orang (33,2%) menunjukkan tidak puas terhadap komunikasi verbal dan non verbal.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2023 di RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa mengenai kepuasan pasien berdasarkan komunikasi verbal dan non verbal petugas pendaftaran rawat jalan diperoleh hasil yang berbeda, dari hasil wawancara 5 orang pasien didapatkan 2 orang pasien berpendapat tidak puas pada komunikasi verbal yaitu pada penyampaian penjelasan petugas tergesa-gesa sehingga setiap informasi yang disampaikan kurang dimengerti oleh pasien, dan 2 orang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi non verbal petugas yaitu saat petugas berkomunikasi dengan pasien terdapat beberapa petugas yang tidak menunjukkan ekspresi wajah senyum. Berdasarkan adanya pemaparan diatas peneliti berminat untuk meneliti lebih lanjut mengenai

“Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Non Verbal Petugas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya.”

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini berdasarkan paparan latar belakang tersebut yaitu apakah terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum pada penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya.

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini diantaranya yaitu;

- a. Mengetahui karakteristik responden Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya
- b. Mengetahui gambaran komunikasi verbal petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya
- c. Mengetahui gambaran komunikasi non verbal petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya
- e. Mengetahui hubungan antara komunikasi verbal petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya

- f. Mengetahui hubungan antara komunikasi non verbal petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya

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

1. Bagi Rumah Sakit
  - a. Memberi manfaat untuk penunjang mutu pelayanan bagi pihak rumah sakit karena menjadi bahan pertimbangan penilaian kualitas pemberian pelayanan kepada pasien.
  - b. Memberikan masukan yang membangun berupa kritik dan saran guna menjadi bahan untuk mendukung tercapainya visi dan misi Rumah Sakit
2. Bagi Akademik
  - a. Dapat bermanfaat untuk pihak institusi pendidikan sebagai bahan referensi terkait mata kuliah sistem manajemen mutu dalam kepustakaan proses perkuliahan dan bahan referensi kepustakaan untuk peneliti sejenis
  - b. Terlaksananya salah satu upaya dalam implementasi Tri darma perguruan tinggi, akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat
3. Bagi Peneliti
  - a. Salah satunya menjadi syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya dan dapat bermanfaat guna meningkatkan serta menerapkan ilmu rekam medis terkait tentang pelayanan rekam medis
  - b. Dapat meningkatkan salah kompetensi rekam medis yaitu manajemen data dan informasi kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1  
Keaslian Penelitian

No	Nama, Tahun, Judul, Sumber	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1	Qamarina et al., (2021) Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross-sectional</i></li> <li>2. Teknik pengambilan sampel yang digunakan <i>accidental sampling</i></li> <li>3. Objek penelitian kepada petugas pendaftaran rawat jalan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu serta tempat pada penelitian ini yaitu di Puskesmas pada tahun 2021 sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu di Rumah Sakit</li> <li>2. Populasi penelitian pasien rawat jalan BPJS, sedangkan populasi pada penelitian yang akan dilakukan yaitu semua pasien rawat jalan</li> </ol>
2	Tanapuan et al., (2019) Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian menggunakan kuantitatif</li> <li>2. Instrument penelitian menggunakan kuesioner</li> <li>3. Populasi penelitian semua pasien di tempat pendaftaran rawat jalan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis yang digunakan <i>person product moment</i>, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisis <i>chi-square</i></li> <li>2. Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan yaitu <i>random simple sampling</i>, Pada penelitian ini akan digunakan metode <i>accidental sampling</i></li> <li>3. Objek penelitian kepada perawat, pada penelitian ini objek penelitian kepada petugas pendaftaran rawat jalan</li> <li>4. Waktu dan tempat penelitian</li> </ol>

1	2	3	4
3	Purwanto et al.,(2014) Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen	1. Metode penelitian kuantitatif dan desain penelitian <i>cross-sectional</i>	<p>1. Analisis uji statistik menggunakan kolerasi <i>spearman rank</i>, penelitian ini akan menggunakan <i>chi-square</i></p> <p>2. Populasi penelitian pasien rawat inap, sedangkan populasi pada penelitian yang akan dilakukan yaitu pasien rawat jalan</p> <p>3. Waktu dan tempat penelitian yaitu pada rawat inap RSUD Kabupaten Sragen dan pada tahun 2014 sedangkan penelitian ini dilakukan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya</p> <p>4. Objek penelitian kepada perawat, sedangkan penelitian yang akan dilakukan objek penelitian kepada petugas pendaftaran</p>