

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan jasa kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan. Sehingga mengharuskan rumah sakit memberikan mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan serta yang terpenting dapat menjangkau semua kalangan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit sesuai kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas (UU Nomor 4 tahun 2020).

Salah satu langkah memperbaiki mutu pelayanan di rumah sakit adalah melalui komunikasi. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Komunikasi melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Komunikasi berjalan karena manusia membutuhkan satu dengan lainnya. Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam (Singhal, et.,al, 2002).

Sebagai langkah memperbaiki mutu pelayanan di rumah sakit adalah dengan memperhatikan komunikasi petugas kesehatan dalam hal ini adalah dokter di rumah

sakit. Di dalam profesi dunia kedokteran, komunikasi antara dokter dengan pasien merupakan sebuah kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang dokter, kompetensi inilah yang menentukan keberhasilan seorang dokter dalam membantu masalah kesehatan pasien.

Kemampuan seorang dokter untuk memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik terhadap pasiennya untuk mencapai sejumlah tujuan yang berbeda. Ada 3 (tiga) tujuan yang berbeda komunikasi antara dokter dan pasien, yaitu : 1) menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), 2) pertukaran informasi (*exchange of information*), dan 3) pengambilan keputusan medis (*medical decision making*) (WHO, 2018).

Salah satu Rumah Sakit yang mengalami penurunan jumlah pengunjung adalah Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia, Rumah Sakit ini telah memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Akan tetapi berdasarkan data kunjungan, khususnya data kunjungan pasien pada tahun 2018, 2019 dan 2020 mengalami penurunan. Jumlah kunjungan mulai dari bulan September hingga bulan Desember tahun 2018. Jumlah kunjungan pada tahun 2018 berjumlah 9.348 kunjungan dan sangat drastis menurun pada tahun 2019 yaitu berjumlah 6.506 kunjungan. Sedangkan pada tahun 2020 kembali menurun menjadi 2.120 kunjungan. Oleh sebab itu pada tanggal 19 Juli tahun 2021, peneliti melakukan survey awal di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia untuk mengetahui apa penyebab menurunnya jumlah kunjungan di Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan dengan memberikan kuesioner survey awal kepada 10 orang pasien, diketahui bahwa sebanyak 7 orang pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut, sedangkan 3 orang lainnya mengaku puas. Kemudian peneliti mewawancarai ke 10 orang tersebut dan memperoleh jawaban bervariasi, dimana 3 orang mengatakan karena pelayanan kurang nyaman seperti kurang cepatnya dokter menanggapi keluhan dari pasien serta pelayanan administrasi yang kurang cepat dan 7 orang lainnya menyatakan bahwa dokternya kurang ramah dan kurang berkomunikasi dengan pasien, sehingga pasien sulit memahami apa yang disampaikan oleh dokter tentang penyakit yang di deritanya, selain itu mereka juga menyatakan bahwa dokternya sering terburu-buru. Berdasarkan hal tersebut, sebanyak 7 orang pasien menyatakan tidak akan datang lagi berobat ke Rumah Sakit dan tidak akan merekomendasikan Rumah Sakit tersebut kepada pihak lain.

Uraian tersebut, menunjukkan bahwa pasien masih mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh dokter. Keluhan maupun pengalaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan merupakan suatu indikator kualitas pelayanan kesehatan yang perlu diperhatikan, sehingga pasien selalu loyal terhadap sebuah rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana komunikasi efektif dokter di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia dengan judul “Analisis Komunikasi efektif Dokter terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada pengaruh *respect* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021?
2. Apakah ada pengaruh *humble* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021?
3. Apakah ada pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021?
4. Apakah ada pengaruh *audible* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021?
5. Apakah ada pengaruh *clarity* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis komunikasi efektif dokter terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh *respect* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.

2. Menganalisis pengaruh *humble* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021
3. Menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.
4. Menganalisis pengaruh *audible* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.
5. Menganalisis pengaruh *clarity* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat berguna dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kualitas layanan kesehatan rumah sakit.

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan sumber referensi bagi institusi yang menaungi peneliti, yaitu Universitas Prima Indonesia.

c. Bagi Peneliti Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengimplementasikan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh penulis di Universitas Prima Indonesia