

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi dengan sesama manusia. Dalam penerapannya komunikasi merupakan pertukaran ide, gagasan, pendapat maupun pesan yang disampaikan oleh seseorang terhadap yang lainnya. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan memberikan efek terhadap komunikasi interpersonal individu tersebut. Komunikasi dapat membantu dua individu untuk mencapai suatu tujuan yang mereka harapkan dari sebuah hubungan yang terjalin.

Dalam menyampaikan pesan atau informasi, dibutuhkan pemahaman yang baik akan pesan atau informasi tersebut, sehingga dapat menghindari terjadinya miskomunikasi antara dua individu atau lebih yang sedang berkomunikasi. Sebuah organisasi atau perusahaan akan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan jika budaya dan proses penyampaian pesan serta informasi kepada publik terjalin dengan baik dan efektif.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi publik. Dalam memberikan informasi kepada publik, sebuah lembaga yang khususnya pelayanan secara langsung kepada masyarakat, harus memberikan informasi yang jelas, padat, dan dapat dimengerti oleh publik untuk menghindari adanya miskomunikasi atau miss communication yang bila mana terjadi, akan berdampak buruk bagi citra sebuah perusahaan atau lembaga tersebut, hal itu juga akan mengurangi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa dari lembaga atau perusahaan tersebut dan dalam penelitian ini bagi mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Jika pertukaran informasi yang terjadi di dalam sebuah perusahaan atau lembaga itu baik dan efektif, berarti budaya komunikasi yang dianut oleh organisasi atau lembaga tersebut terjalin dengan baik dan tentu saja efektif.

Rumah Sakit Umum Kota Kendari memiliki misi utama yakni “meningkatkan pelayanan kesehatan dengan menciptakan pelayanan yang bermutu, cepat, tepat serta terjangkau oleh masyarakat”. Untuk mencapai misi

tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari berupaya agar setiap pelayanan baik pelayanan medis dan non medis serta layanan informasi bagi pasien berjalan dengan baik dan efektif. Baiknya setiap upaya dalam mengelola, menyediakan dan menyebarkan informasi hendaknya berorientasi pada *enlightening* atau memberikan pencerahan dan penerangan bagi masyarakat, kemudian *educating* atau memberikan nilai-nilai bermanfaat kepada masyarakat. Namun dalam penerapannya, sering kali terdapat kendala. Layanan informasi yang diberikan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari seringkali dinilai kurang efektif, miskomunikasi yang terjadi antara pegawai rumah sakit dan pasien seringkali menjadi faktor utamanya, sehingga mutu pelayanan menjadi terganggu.

Peneliti melihat adanya kendala dalam layanan informasi yang terjadi ini, bisa jadi dikarenakan penyampaian informasi dari pimpinan kepada pegawainya kurang efektif. Total keseluruhan pegawai Rumah Sakit Kota Kendari ialah 604 orang yang terdiri dari beberapa unit bagian, pelayanan, seperti rawat inap, rawat jalan, IGD dan lain-lain. Dalam rapat manajemen, pimpinan hanya akan menyampaikan kebijakan-kebijakan atau evaluasi terhadap kepala bidang pelayanan unit tersebut, untuk kemudian diteruskan kepada semua pegawai sesuai dengan unitnya masing-masing. Namun dalam hal penyampaian pesan atau informasi yang terjadi nyatanya pesan-pesan tersebut hanya sampai kepada penanggung jawab unit-unit pelayanan saja sehingga, ketika pegawai bertatap muka langsung dengan pasien, mereka seringkali salah memberikan informasi kepada pasien.

Misalnya yang terjadi pada tahun 2019 di unit pelayanan IGD berdasarkan hasil diskusi dengan Kabid Layanan non medik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, ada kebijakan bahwa khusus pasien BPJS apabila setelah dikonfirmasi kartu BPJSnya ternyata sudah tidak aktif dikarenakan adanya tunggakan pembayaran, maka pasien tersebut dapat diberikan kesempatan 3 x 24 jam untuk segera menghubungi kantor BPJS dan mengurus agar kartu dapat diaktifkan kembali. Namun karena adanya hambatan dalam penyampaian informasi yang terjadi antara penanggung jawab unit dan pegawainya sehingga pegawai yang tidak menerima pesan

dengan baik mengatakan bahwa jika kartu BPJS pasien sudah tidak aktif, maka sudah tidak bisa digunakan lagi, hal ini membuat pasien merasa ketentuan menggunakan BPJS sangatlah rumit dan pasien merasa tidak dilayani dengan baik jika menggunakan BPJS.

Kemudian masalah lain yang terjadi pada akhir tahun 2020 berdasarkan hasil diskusi dan observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, di dalam unit pelayanan Rawat Inap ialah kasusnya pasien BPJS kadangkala sudah memiliki asuransi swasta yang lain, sehingga pada saat mereka sudah sembuh, mereka meminta rincian perawatan untuk di klaim di asuransi swasta mereka. Sementara kebijakan Rumah Sakit ialah bagi pasien BPJS tidak diberikan rincian biaya perawatan karena sudah ditanggung oleh BPJS. Sehingga pihak rumah sakit mendapatkan komplain dari pasien. Padahal, kesalahan yang terjadi ialah ada pada penyampaian informasi antara penanggung jawab unit pelayanan dan pegawai yang ada di dalam unit tersebut. Kedua hal tersebut disebabkan oleh miss communication ketika menyampaikan pesan.

*Miss communication* yang terjadi antara penanggung jawab unit pelayanan dengan pegawainya akan sangat berakibat fatal bagi mutu pelayanan dan nama baik rumah sakit yang terkait. *Miss communication* bisa terjadi apabila cara penyampaian ataupun pendekatan dalam menyampaikan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajemen tidak disampaikan dengan baik dan efektif. Maka dari itu perlunya keselarasan dalam membangun komunikasi antara pimpinan dan tiap pegawai, serta pegawai ke publik yakni dalam hal ini pasien, karena jika tidak, hal ini dapat menghambat produktifitas kerja yang tentunya akan berakibat pada kemajuan dan kelangsungan hidup organisasi dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

Efektivitas kerja pegawai tidak hanya dilihat dari caranya bekerja, tetapi bagaimana keterampilan berkomunikasi pegawai tersebut. Mempertahankan mutu pelayanan semata-mata bukan hanya untuk kepentingan pihak Rumah Sakit saja, melainkan untuk kepuasan pelayanan

yang diterima pasien dan kepuasan dalam menerima informasi yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan informasi yang dimiliki oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Pegawai Rumah Sakit Umum Kota Kendari Terhadap Kepuasan Penerimaan Informasi Pasien”

## **1.2. Rumusan Masalah**

1.2.1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari terhadap kepuasan penerimaan informasi pasien.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1.3.1. Mengetahui kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

1.3.2. Mengetahui tingkat kepuasan penerimaan informasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

1.3.3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari\

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Dalam penelitian ini, manfaat teoritis dapat dijadikan acuan sebagai hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan informasi jika dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Dalam penelitian ini, manfaat praktis dapat dirasakan oleh populasi yaitu pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari mengenai pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan penerimaan informasi pasien.