

**KEGIATAN PELAYANAN KESEHATAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN (STUDI WAWANCARA
MENDALAM DI RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA
BANDUNG)**

***HEALTH SERVICE ACTIVITIES IN INCREASING PATIENT
SATISFACTION (STUDY OF DEEP INTERVIEW IN SPECIAL
HOSPITAL OF IBU AND ANAK KOTA BANDUNG)***

Ramdhan Pratama¹, Lusy Mukhlisiana²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan komunikasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Studi wawancara mendalam di Rumah Sakit Khusus Ibu Dan Anak Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan paradigma penelitian konstruktivisme, dan pendekatan penelitian studi wawancara mendalam. Subyek penelitiannya adalah orang yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang ditentukan secara purposif berdasarkan permasalahan dari hasil pelayanan yang telah dirasakan. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam dan pengamatan peran serta terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, dan studi literature lainnya, serta wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya keramahan dari petugas rumah sakit kepada pasien. Petugas rumah sakit yang bersikap ramah adalah petugas yang usianya lebih muda. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan adalah dengan cara meningkatkan komunikasi pelayanan. komunikasi tersebut dapat ditunjukkan dengan beberapa cara yaitu memberikan ungkapan berupa salam dan sapa kepada setiap pasien, menunjukkan senyum setiap berhubungan dengan pasien, bersikap ramah kepada setiap pasien, kejelasan dalam menyampaikan informasi, mendengarkan setiap keluhan dari pasien, ketelitian dalam memeriksa pasien, kesungguhan dalam mengobati pasien dan memberikan motivasi untuk sehat kepada pasien.

Kata Kunci: Komunikasi pelayanan, Kesehatan, Kepuasan, Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine the communication activities of health services in improving patient satisfaction. Study of in-depth interviews in Special Hospital Mother and Child Bandung.

This study used qualitative research methods, the research paradigm of constructivism, and in-depth interview study research approach. Subjects of the study were people who never get health care purposively determined based on the problems of the results that have already been felt. The data collection process was obtained through in-depth interviews and observations as well as the role of the informant, while supporting data obtained through

documentation of the results of previous research studies, and other literature studies, as well as interviews with relevant parties.

The results showed that there is still a lack of friendliness from hospital personnel to patients. Hospital personnel were being friendly is a much younger officer. One way to improve the satisfaction is to improve communication services. The communication can be demonstrated in several ways that give expression in the form of greetings and courtesies to each patient, showing each associated with a patient smile, be friendly to each patient, clarity in conveying information, to listen to any complaints from patients, thoroughness in examining the patient, the seriousness in treating patients and provide motivation for healthy to pasein.

Keywords: *Communication services, Healthcare, Satisfaction, Patient*

1. Pendahuluan

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pelanggan jasa kesehatan.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka fokus penelitian ini adalah

”Bagaimanakah Kegiatan Komunikasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien?” (Studi Wawancara Mendalam di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung)

2. Metode Penelitian

Armilatus Shalihah mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul skripsi Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa dalam penyembuhan penyakit pasien menggunakan pola Komunikasi Antar Pribadi, dalam pelayanan kesehatan dari perawat dan pasien yang baik maka akan menghasilkan efek yang positif pada diri sang pasien. Dalam penelitiannya Armilatus Shalihah menggunakan metodologi kualitatif yaitu melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan take gambar terhadap data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian seperti masalah yang berkaitan dengan pola komunikasi perawat dan pasien dan pendekatannya, kemudian

mengumpulkan, menyusun dan mengklasifikasikan data-data tersebut.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (2013: 4) merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam seting alamiah.

Guna mencapai tujuan penelitian, maka metode penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam, karena dianggap paling tepat untuk mengkaji dan menganalisis kegiatan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh pengunjung atau pasien. Maksud pasien disini adalah pengunjung/konsumen rumah sakit yang memerlukan penanganan masalah kesehatan atau konsumen yang memerlukan tindakan dan konsultasi medis guna mengatasi masalah kesehatan yang sedang dialaminya. Sedangkan menurut Moelong (dalam Elvinaro, 2010: 62) Dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada informan, peneliti dapat mengetahui alasan yang sebenarnya dari responden mengambil keputusan seperti itu. Responden/informan adalah orang yang memberikan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kondisi pelayanan kesehatan yang terjadi saat ini masih dijumpai kurang kurang maksimal. Hal ini terlihat sikap kurang baik dalam memberikan pelayanan seperti seolah-olah tidak tahu atau berpura-pura tidak tahu seolah olah tidak peduli, bersikap cuek dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Sikap seperti ini yang harus dirubah dari setiap para pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan petugas harus menyadari bahwa berbagai jenis pelayanan dan asuhan pasien merupakan bisnis utama atau asset utama sehingga setiap pegawai harus mampu dan memiliki sikap dan kemampuan yang baik didalam melayani pasien.

Sikap profesional seorang dokter ditunjukkan ketika dokter berhadapan dengan tugasnya, yang berarti mampu menyelesaikan tugastugasnya sesuai peran dan fungsinya; mampu mengatur diri sendiri seperti ketepatan waktu, pembagian tugas profesi dengan tugas-tugas pribadi yang lain dan mampu menghadapi berbagai macam tipe pasien serta mampu bekerja sama dengan profesi kesehatan yang lain. Di dalam proses komunikasi dokter-pasien, sikap profesional ini penting untuk membangun rasa nyaman, aman, dan percaya pada dokter, yang merupakan landasan bagi berlangsungnya komunikasi secara efektif. Sikap profesional ini hendaknya dijalin terus-menerus sejak awal konsultasi, selama proses konsultasi berlangsung, dan di akhir konsultasi. Sikap seseorang dokter harus professional dalam mengerjakan profesinya.

4. Simpulan dan Saran

Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah sakit khusus Ibu dan Anak Kota Bandung kepada masyarakat yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas kepada ibu dan anak. Rumah Sakit Ibu dan Anak memberikan bentuk pelayanan dan fasilitas yang ada ditujukan supaya ibu dan anak merasa aman serta nyaman untuk berada di rumah sakit. Karena ibu yang sedang mengandung, wanita yang sedang mengalami penyakit tertentu, bayi yang lahir dengan kondisi tertentu dan anak-anak yang mengalami penyakit tertentu membutuhkan pelayanan khusus di bidang kesehatan. Sehingga penyelenggaraan pelayanannya harus khusus dipisahkan dengan rumah sakit umum lainnya.

Bersikap kritis ketika terjadi ketidaknyamanan yang kita dapatkan dari institusi pemberi layanan kesehatan. Selain itu banyak bertanya mengenai kondisi kesehatan dan sampaikan semua keluhan yang dialami saat proses pemeriksaan atau saat terjadi komunikasi dengan para petugas kesehatan. Selain itu memilih sumberdaya manusia yang berkualitas dan yang memiliki kompetensi yang cukup, serta menentukan waktu dan jadwal yang cocok dalam memeriksakan masalah kesehatan, dan juga terbuka menerima semua saran dan masukan apa yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan.

Daftar Pustaka

Alimul, Azis. 2006. *Pengantar ilmu keperawatan anak Buku I*. Jakarta:

Salemba Medika

Ambarwati, E.Retna & Wulandari, Diah. 2009. *Asuhan Kebidanan Nifas*.

Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relatios Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Azwar, S. 2007. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____ 2001. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Buku Kedokteran. EGC.

Jakarta

Creswell, John W. 2013. *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

_____ 2003, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi

Garna, Judistira K. 2000, *Metode Penelitian Sosial : Penelitian Dalam Ilmu Pemerintahan*, Bandung : Primako Akademika.

Kirk J. & Miller M.L. 1986. *Reliability and Validity in Qualitative*

- Research*. Beverly Hills: Sage Publications, Inc
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT. Prenhalindo: Jakarta
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, edisi ke 8, jilid 2. Salemba Empat: Jakarta
- Pemkot Bandung. 2014. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bandung 2013-2018*. Bandung : Pemkot Bandung
- Kuswarno, Engkus. 2009 . *Fenomenologi* .Bandung: widya padjajaran Liliweri, Alo. 2007. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Morissan, M.A. 2013. *Teori Komunikasi dari Individu Hingga Massa* . Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasution. (1996). *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Penerbit Tarsito
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- _____,Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ratih Hurriyati, 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Rangkuti,Reddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Sun
- RSKIA Kota Bandung. 2014. *Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung Tahun 2013-2018*. Bandung: RSKIA Kota Bandung
- Steven Tjong, Erik.2004. *Perubahan Paradigma Ke Arah Melayani dalam Pelayanan Prima di RS*. Jakarta : Ikatan Dokter Indonesia Sofyan, Assauri 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid 1. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta _____,2007. *Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2002. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wiyono, Djoko.1991. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.

Jakarta :Airlangga

Woworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar keterampilan Abdi Negara Melayani*

Masyarakat. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.