

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang faktor kesehatan. Masyarakat akan memilih rumah sakit sesuai keinginan untuk memenuhi kebutuhannya. Rumah sakit akan berlomba untuk melakukan promosi guna meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Karyaningsih (2018) mengatakan Komunikasi merupakan proses pengiriman pesan yang berasal dari sumber kepada penerima lewat saluran dengan pesan yang ingin disampaikan, komunikasi dibutuhkan pada setiap organisasi termasuk rumah sakit. Rumah sakit menggunakan komunikasi untuk melakukan tahapan pelayanan baik tindakan ataupun promosi.

Promosi memiliki peran penting untuk menarik masyarakat agar tertarik berkunjung ke rumah sakit. Promosi bertujuan untuk mencapai tujuan komunikasi yang disyaratkan oleh manajemen, penting juga untuk mengetahui apakah komunikasi mulut ke mulut antara pengunjung mempengaruhi tujuan manajemen (Haque-Fawzi dkk, 2022).

Setelah promosi berhasil dilakukan dan masyarakat tertarik untuk menggunakan pelayanan sehingga berkunjung ke rumah sakit, rumah sakit

perlu memperhatikan etika dalam pemberian pelayanan sehingga tindakan pelayanan dapat berjalan baik.

Dalam tahap ini, rumah sakit membutuhkan komunikasi untuk menyampaikan tindakan pelayanan. Etika rumah sakit berdasarkan Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) memiliki lima unsur yaitu kewajiban umum, kewajiban terhadap masyarakat, kewajiban terhadap pasien, kewajiban terhadap pegawai dan kewajiban terhadap rumah sakit lain.

Setiap komunikasi yang dilakukan dapat diukur kualitasnya melalui proses yang disebut audit komunikasi. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2011 menyebutkan salah satu manfaat audit komunikasi adalah teukurnya secara tepat arus informasi, isi pesan, sikap dan persepsi dalam jangka panjang serta berulang-ulang.

Hamilton mengatakan audit komunikasi merupakan usaha melakukan penilaian untuk mengetahui tingkat kejelasan dan pemahaman serta tingkat kesesuaian dan tingkat efesiensi sistem komunikasi internal dalam suatu organisasi (Putri dan Fathurahman, 2021).

Setiap organisasi termasuk rumah sakit perlu melakukan audit komunikasi untuk perbaikan ataupun peningkatan kinerja yang dilakukan. Audit komunikasi bertujuan untuk meninjau efektivitas komunikasi serta tingkat kepuasan komunikasi. Selain itu juga berguna untuk menilai kualitas informasi (Mohammed dan Bungin, 2022).

Dalam melakukan perubahan internal, audit komunikasi memiliki peranan yang penting dalam proses perubahan tersebut. Selain itu juga, audit komunikasi berguna untuk menyusun strategi komunikasi yang digunakan untuk mencapai tujuan sesuai dengan kebutuhan baik secara internal maupun eksternal (Putri dan Fathurahman, 2021).

Selain melakukan audit komunikasi, rumah sakit juga perlu melakukan pemeriksaan terhadap lingkungan rumah sakit guna memastikan keamanan dan kenyamanan ketika memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diharapkan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar pelayanan.

Pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dibutuhkan untuk memastikan terlepas dari risiko bahaya baik pekerja maupun pengunjung. Di dalam rumah sakit dibutuhkan Susunan Organisasi Tata Kelola (SOTK) yang salah satunya Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) untuk memastikan pelayanan rumah sakit berjalan dengan baik.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016, Kesehatan dan Keselamatan Kerja Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat K3RS adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan bagi sumber daya manusia rumah sakit, pasien, pendamping pasien, pengunjung maupun lingkungan rumah sakit melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja di rumah sakit.

Kesehatan (*health*) merupakan kondisi pekerjaan yang terbebas dari gangguan fisik maupun mental yang disebabkan oleh gangguan pekerjaan dan lingkungan. Sedangkan keselamatan (*safety*) merupakan kondisi yang aman dan selamat dari segala risiko yang disebabkan oleh pekerjaan sehingga mampu menjaga keamanan dan kenyamanan di lingkungan sekitar kerja.

Melalui K3 diharapkan mampu mengantisipasi bahaya yang ditimbulkan dari pekerjaan. Aprilliani dkk (2022) mengatakan bahaya merupakan faktor yang berpotensi menimbulkan kerugian yang berpotensi menimbulkan kecelakaan pada manusia atau lainnya. Salah satu jenis bahaya adalah ergonomi.

Ergonomi berasal dari bahasa Yunani yaitu *ergos* yang berarti kerja dan *nomos* yang bermakna aturan sehingga disimpulkan ergonomi berarti aturan yang berkaitan dengan kerja (Hutabarat, 2017). Melansir dari situs *Dohrmann Consulting*, ergonomi adalah proses merencanakan atau mengatur tempat kerja, produk dan sistem sehingga sinkron dengan orang yang menggunakannya.

Salah satu konsep yang dapat diterapkan untuk mencapai keberhasilan ergonomi adalah konsep 5S yang diperkenalkan oleh Takashi Osada. Konsep 5S dirancang untuk menghilangkan pemborosan dalam pekerjaan (Osada Terj. Gandamihardja, 2018). 5S terdiri dari lima kata dalam bahasa Jepang yaitu *Seiri*, *Seiton*, *Seiso*, *Seiketsu* dan *shitsuke*.

Apabila diterjemahkan ke dalam bahas Indonesia dikenal dengan istilah 5R yaitu ringkas, rapi, resik, rawat dan rajin. Penerapan konsep 5S ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan produktifas, efisiensi kerja, semangat kerja dan kedisiplinan pekerja. Selain itu juga dapat menciptakan kenyamanan kerja dan dapat mengurangi biaya operasional.

Untuk menyampaikan konsep 5S tersebut dibutuhkan sosialisasi yang tepat sehingga membutuhkan komunikasi. Komunikasi digunakan untuk mempermudah menyampaikan ide, pikiran gagasan agar dimengerti oleh para pelaku komunikasi (Hariyanto, 2021). Melalui komunikasi, konsep 5S dapat disampaikan dengan baik dan tanpa komunikasi tidak dapat terealisasikan dengan maksimal.

Selain itu juga, Asosiasi Internasional Ergonomi mengklasifikasikan tiga bidang studi dalam ergonomi antara lain ergonomi fisik, ergonomi kognitif dan ergonomi organisasi. Asosiasi Internasional Ergonomi dalam Hutabarat (2017:9) mengatakan ergonomi organisasi berkaitan dengan optimalisasi sistem teknis sosial termasuk struktur organisasi, kebijakan dan proses. Topik yang relevan terkait bidang ergonomi ini salah satunya adalah komunikasi.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Rivai Abdullah Palembang sebagai salah satu rumah sakit di bawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerapkan komunikasi untuk menjalankan pelayanan dengan baik. Komunikasi yang diterapkan membutuhkan perkembangan

sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui komunikasi yang digunakan dengan cara audit komunikasi.

Selain itu, RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang dalam SOTK nya memiliki Instalasi Kesehatan Lingkungan dan K3RS sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui penerapan ergonomi yang digunakan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan judul “*Audit Komunikasi Pelayanan di RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang (Studi Kasus Komunikasi dan Ergonomi)*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah yang ada, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang akan diteliti antara lain:

1. Bagaimana proses komunikasi pelayanan di RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang?
2. Bagaimana penerapan ergonomi di pelayanan RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah sehingga mempermudah peneliti dalam mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di pelayanan rawat jalan dikarenakan pasien yang melakukan pelayanan membutuhkan rujukan yang dibawa oleh pasien. Tentunya rujukan ini memiliki kaitan dengan ketertarikan pasien terhadap

pelayanan yang ditawarkan ataupun diberikan (jika pernah berkunjung) oleh rumah sakit.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah yang ada, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang akan diteliti antara lain:

1. Mengaudit proses komunikasi pelayanan di RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang
2. Mengaudit penerapan ergonomi di pelayanan RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang dalam meningkatkan proses komunikasi dan penerapan ergonomi sehingga kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien meningkat;
2. Menjadi bahan masukan dan gambaran bagi Kementerian Kesehatan untuk menentukan kebijakan dan strategi untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang;
3. Sebagai sumber referensi terutama yang berhubungan dengan audit komunikasi pelayanan khususnya terkait komunikasi dan ergonomi serta bermanfaat secara akademis di bidang keilmuan komunikasi lainnya.