

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Pelayanan kesehatan adalah salah satu sektor penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memberikan akses layanan kesehatan yang luas kepada masyarakat. Namun, implementasi sistem ini di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam hal komunikasi dengan pasien.

Penelitian ini menggunakan studi kasus Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang untuk menganalisis bagaimana manajemen krisis komunikasi pasien rawat jalan pengguna BPJS. Studi ini membantu memahami berbagai tantangan dalam pengelolaan komunikasi yang efektif, terutama dalam mengatasi masalah seperti lamanya waktu tunggu, ketidakjelasan prosedur, dan ketidakhadiran dokter tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu rumah sakit yang melayani pasien BPJS. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit ini harus memastikan bahwa komunikasi dengan pasien berjalan efektif untuk mendukung kepuasan pelayanan. Namun, sering kali muncul kendala seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi. Kondisi ini menyebabkan tingkat kepuasan pasien menjadi rendah dan memicu keluhan terhadap layanan yang diberikan.

Komunikasi yang buruk dalam pelayanan kesehatan tidak hanya menghambat proses penyembuhan tetapi juga meningkatkan risiko konflik antara pasien dan tenaga medis. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan untuk mengelola krisis yang timbul akibat ketidakpuasan pasien. Strategi ini meliputi transparansi informasi, empati, dan respons cepat terhadap keluhan pasien.

Krisis manajemen antrian panjang mengacu pada strategi yang diterapkan oleh rumah sakit untuk mengelola dan mengurangi waktu tunggu yang berlebihan, yang dapat berdampak pada kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Krisis ini sering kali muncul akibat keterbatasan fasilitas, tenaga medis yang tidak mencukupi, atau sistem administrasi yang kurang efisien.

1. Dampak pada Kepuasan Pasien: Antrian panjang dapat menurunkan kepuasan pasien karena mengurangi kenyamanan, mengurangi kualitas pelayanan, dan meningkatkan kemungkinan kesalahan komunikasi atau ketidakjelasan prosedur.
2. Dampak Reputasi: Jika tidak dikelola dengan baik, antrian panjang dapat merusak reputasi rumah sakit di mata masyarakat, yang dapat berdampak pada tingkat kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan data internal, beberapa masalah yang kerap muncul meliputi:

1. Faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dengan harapan pasien, khususnya pasien BPJS.
2. Langkah penyelesaian yang diambil oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dalam menangani keluhan pasien, khususnya yang terkait dengan pelayanan BPJS.
3. Peran komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama bagi pasien BPJS.
4. Strategi komunikasi yang dapat diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang untuk meningkatkan manajemen krisis dan kepuasan pasien BPJS

Permasalahan-permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat menurunkan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menerapkan strategi komunikasi yang efektif guna mengelola krisis komunikasi serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui studi ini, penulis ingin menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, terutama dalam konteks pasien rawat jalan pengguna BPJS. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang ada, tetapi juga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan komunikasi dan manajemen krisis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola rumah sakit dan literatur akademik dalam bidang komunikasi kesehatan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Lamanya waktu tunggu pelayanan, baik di bagian pendaftaran maupun saat pasien menunggu jadwal dokter, yang sering kali tidak sesuai jadwal.
2. Ketidakjelasan prosedur pelayanan, seperti rujukan atau administrasi lainnya, yang menyebabkan kebingungan pasien.
3. Ketidakhadiran dokter tanpa pemberitahuan sebelumnya.
4. Ketidakramahan petugas administrasi.
5. Ketidaktersediaan obat (Pengencer darah, Trifluoperapin) di bagian farmasi.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi komunikasi yang dapat diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang untuk meningkatkan manajemen krisis dan kepuasan pasien BPJS

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien BPJS di RS Muhammadiyah Palembang, baik saat pendaftaran maupun konsultasi dengan dokter, serta mengevaluasi strategi komunikasi yang dapat diterapkan untuk mengurangi ketidakpastian pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

2. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi prosedur administrasi yang membingungkan pasien, termasuk alur rujukan, validasi BPJS, dan pengambilan obat, serta merancang strategi komunikasi yang lebih efektif agar informasi mengenai prosedur pelayanan lebih jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pasien.
3. Untuk meneliti dampak ketidakhadiran dokter tanpa pemberitahuan sebelumnya, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, serta mengeksplorasi sistem komunikasi yang lebih responsif, seperti pemberitahuan berbasis SMS, aplikasi, atau papan informasi elektronik untuk memberikan kepastian jadwal dokter.
4. Untuk mengeksplorasi faktor yang menyebabkan kurangnya keramahan dan empati petugas administrasi, termasuk beban kerja dan kurangnya pelatihan komunikasi, serta mengkaji pendekatan komunikasi berbasis empati yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien.
5. Untuk menganalisis penyebab ketidaktersediaan obat tertentu di bagian farmasi, serta menilai strategi komunikasi yang dapat diterapkan untuk memberikan informasi lebih jelas kepada pasien, termasuk opsi alternatif dalam memperoleh obat yang tidak tersedia.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya wawasan tentang strategi komunikasi dalam manajemen krisis di rumah sakit, khususnya dalam konteks pelayanan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan saran yang berguna bagi pengelola rumah sakit dalam meningkatkan komunikasi yang efektif dan transparan, sehingga dapat mengurangi ketidakpuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengelolaan komunikasi yang lebih baik, membantu mengurangi

konflik, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

