

# KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP BPJS (BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN) RUMAH SAKIT MYRIA PALEMBANG

SITI NURMALA<sup>1</sup>, ISNAWIJAYANI<sup>2</sup>  
MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS BINA DARMA  
DOSEN ILMU KOMUNIKASI DOSEN ILMU KOMUNIKASI.  
Jl. Jend A. Yani No. 12 Plaju Palembang 30264  
Email : [sitinurmala559@yahoo.com](mailto:sitinurmala559@yahoo.com) [isnawijayani@binadarma.ac.id](mailto:isnawijayani@binadarma.ac.id)

**Abstract:** *This essay is called health communication inpatient care facility of BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) at Myria Hospital Palembang. This research aims to understand and explain how health services communications towards the Myria Hospital Palembang. The methodology social service used are qualitative research hods with descriptive approach As for ; a test subject consist of three, patients a head nurse, and nurse. Data collection techniques are documentation. This study that health services communication prove BPJS Myria Hospital Palembang namely providing good services to patients their especially patients health social services users.*

**Key Words :** HealthCommunication, Service, Patient

**Abstrak:** Skripsi ini berjudul Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) Rumah Sakit Myria Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap BPJS Rumah Sakit Myria Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Adapun subjek penelitian terdiri dari 5 orang, meliputi 3 Pasien, 1 Kepala Perawat dan 1 Perawat. Teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui data hasil wawancara, data observasi, data dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori Penilaian Sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) Rumah Sakit Myria Palembang yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.

**Kata kunci :** Komunikasi Kesehatan, Pelayanan, Pasien

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi telah berkembang dengan pesat dan minat untuk mempelajari ilmu komunikasi juga sudah sangat besar. Namun demikian ilmu komunikasi, pada umumnya merupakan ilmu yang multidisipliner. Hal ini sekaligus menunjukkan kompleksitas ilmu komunikasi. Mencari teori komunikasi terbaik bukanlah tindakan yang bermanfaat, karena ilmu komunikasi pada dasarnya

mencakup lebih dari satu aktivitas. Banyak ahli yang mengakui bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Mereka melihat komunikasi sebagai topik utama dalam setiap penelitian (Morrisan, 2013 : 6).

Komunikasi bersifat *omnipresent* (hadir di mana-mana) kapan saja, di mana saja, dan dengan siapa saja. Komunikasi merupakan aktivitas yang

paling banyak dilakukan oleh manusia dan tak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari (Rustan, 2017:2). Komunikasi sangat erat dalam semua bidang, yaitu kesehatan, ekonomi, sosial, budaya dan sebagainya. Dalam bidang kesehatan komunikasi sangat penting khususnya rumah sakit pada pelayanan di ruang rawat inap, BGD, klinik, rawat jalan. Rumah Sakit Myria merupakan Rumah Sakit Umum tipe C dan telah terakreditasi KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit), mempunyai kapasitas 113 tempat tidur yang terdiri dari Rawat inap khusus pasien anak 29 tempat tidur, Rawat inap khusus pasien kebidanan dan kandungan 13 tempat tidur, Ruang rawat inap khusus pasien kebidanan dan kandungan 13 tempat tidur, Ruang rawat inap khusus bayi (kurang dari 30 hari) 4 tempat tidur, Ruang rawat inap khusus pasien bedah dewasa 22 tempat tidur, Ruang rawat inap khusus pasien dewasa 42 tempat tidur, Ruang ICU 3 tempat tidur, Dua ruang kamar operasi dengan peralatan sesuai standar.

Rumah Sakit ini memberikan pelayanan yang berkualitas dari mulai resepsionis yang menyapa pasien dgn ramah, dokter yang sabar mendengarkan keluhan pasien dan informatif, sampai ruangan lab yg dipenuhi peralatan canggih. Rumah Sakit Myria adalah salah satu rumah sakit yang menerima pasien rawat inap yang

menggunakan BPJS kesehatan. Keadaan lingkungan di rumah sakit Myria sangat bersih dan nyaman, karena di setiap jam tertentu petugas kebersihan selalu membersihkan setiap kamar pasien dan di koridor-koridor rumah sakit. Karena faktor lingkungan juga berperan dalam kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit pada pasien. Rumah sakit ini juga terbagi atas beberapa kelas pada kamar rawat inap pasien. Dari kelas VIP, kelas 1, kelas 2 dan kelas 3. Dari setiap kelas memiliki beberapa perbedaan fasilitas yang terdapat pada setiap kamar rawat inap.

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini masuk ke dalam kategori pelayanan publik karena BPJS merupakan program kerja yang dibuat pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 (Hardiansyah, 2015: 16). Pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam kualitas pelayanan yang prima. Jika komunikasi kesehatan yang diterapkan cukup baik sudah pasti kualitas pelayanan yang diberikan baik. Karena

seperti sudah dijelaskan bahwa komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia (Morrisan, 2013 : 6).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan tertentu dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2014: 6).

### 2.1 Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama” , *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar

dari kata-kata Latin yang mirip. (Mulyana, 2012: 46)

Menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), komunikasi adalah upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya. Secara umum komunikasi bisa didefinisikan suatu proses pembentukan, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu.

Menurut Hovland komunikasi adalah perubahan perilaku orang lain. Menurut Laswell komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Schelidelmengatakan orang berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun.

Menurut Ruben komunikasi merupakan proses yang menjadi dasar pertama memahami hakikat manusia. Dikatakan sebagai proses karena ada aktifitas yang melibatkan peranan banyak elemen atau tahap yang meskipun terpisah-pisah, tahap ini saling berkaitan sepanjang waktu. Contoh dalam suatu percakapan yang sederhana selalu ada langkah, seperti

peciptaan pesan, dan interpretasi terhadap pesan.

## 2.2 Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan merupakan bidang keilmuan yang berkembang pesat dalam beberapa dekade belakangan ini. Sebagai sebuah bidang keilmuan, komunikasi kesehatan merupakan bidang yang kaya kajian, menakjubkan dan relevan dengan studi mengenai komunikasi antar manusia maupun komunikasi bermedia yang berkaitan dengan usaha kesehatan dan usaha promosi kesehatan. (Junaedi, 2018 : 2)

Komunikasi kesehatan secara umum didefinisikan sebagai segala aspek dari komunikasi antarmanusia yang berhubungan dengan kesehatan. Komunikasi kesehatan secara khusus didefinisikan sebagai semua jenis komunikasi manusia yang isinya pesannya berkaitan dengan kesehatan. (Rogers,1996:15). Definisi ini menjelaskan bahwa komunikasi kesehatan dibatasi pada pesan yang dikirim atau diterima, yaitu ragam pesan berkaitan dengan dunia kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi.

Komunikasi kesehatan pada hakikatnya adalah komunikasi yang dilakukan di ranah kesehatan yang dilakukan untuk mendorong tercapainya keadaan atau status yang sehat secara utuh, baik fisik, mental maupun sosial. Komunikasi kesehata

bersifat khusus daripada ilmu komunikasi manusia (*human communication*) karena fokus kajiannya yang hanya berkisar pada komunikasi yang berhubungan dengan kesehatan.

Komunikasi kesehatan memiliki relasi yang kuat dengan usaha manusia untuk menjaga kesehatannya, baik di tingkat individu, kelompok, organisasi, maupun pemerintah. Sebagai contoh adalah program promosi kesehatan, program promosi kesehatan merupakan bentuk dari komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh lembaga negara, dimana dalam pelaksanaan melibatkan organisasi di masyarakat. Pesan dalam masyarakat dibuat oleh individu maupun kelompok yang memiliki kompetensi di bidang promosi kesehatan. (Junaedi, 2018 : 5)

Komunikasi merupakan inti dari usaha untuk menjaga kesehatan. Seorang dokter, perawat, dan bidan, harus mampu berkomunikasi dengan pasien untuk mendapatkan data yang mencukupi dan akurat tentang kondisi pasien, menafsirkan pesan, dan menggali informasi lebih lanjut. Seorang pasien juga harus mampu berkomunikasi dengan dokter, perawat, dan bidan tentang kondisi yang dirasakannya, agar para profesional medis dapat mengidentifikasi penyakit yang dirasakannya. Dalam konteks yang lebih luas, komunikasi juga menjadi mekanisme

utama bagi para profesional medis dalam bekerja sama dalam satu kesatuan tim.

### 2.3 Teori Penilaian Sosial

Teori ini merupakan bagian dari teori komunikasi yang menggambarkan dan menguraikan bagaimana individu menilai pesan-pesan yang diawali ketika mendengar atau merespon suatu pesan. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh seorang psikolog bernama Muzafer Herif dan rekan-rekannya. Seperti yang dikemukakan oleh sherif bahwa seseorang akan lebih cenderung memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dimiliki untuk melakukan seleksi sekaligus mempertimbangkan setiap informasi yang diterima (Suciati, 158:2017).

Secara umum teori penilaian sosial ini digunakan untuk menganalisis proses-proses seseorang dalam menilai pesan-pesan komunikasi. Beberapa asumsi teori penilaian sosial adalah

1. Pada dasarnya orang memberikan penilaian atas suatu pesan berdasarkan pada acuan atau titik referensi.
2. Dalam persepsi sosial, acuan bersifat internal dan berdasarkan pengalaman masa lalu.
3. Rentang penerimaan dan penolakan seseorang dipengaruhi oleh variabel keterlibatan ego (*ego involvement*).

4. Terdapat tiga variasi dalam zona penilaian yaitu rentang penerimaan, rentang penolakan, dan rentang non komitmen (ketidak terlibatan).

Teori ini dapat diterapkan oleh para pembujuk untuk memperkirakan apakah ajakan yang dilakukannya akan diterima atau ditolak keterlibatan ego menjadi konsep yang paling penting, meskipun sifatnya sangat relatif. Pesan yang diterima baik verbal maupun nonverbal akan dinilai berdasarkan perbandingan dengan pesan-pesan yang sudah diterimanya. Penempatan posisi pesan didalam otak atau pengorganisasian pesan adalah tahapan yang dilalui sebelum tahap penerimaan, penolakan atau non komitmen. Kontras terjadi ketika muncul gangguan penerimaan informasi (distorsi persepsi) yang mengacu penolakan terhadap pesan.

Dalam teori penilaian sosial ini terdapat tiga zona sikap individu dalam melakukan interaksi sosial yaitu penerimaan, penolakan, dan non komitmen. Konsep ini diawali ketika seseorang mendengar ataupun merespon suatu pesan maka seseorang akan cenderung untuk memberikan penilaian berdasarkan atas pengalaman yang telah dimiliki untuk menseleksi dan mempertimbangkan setiap informasi yang diterima. Sheriff berpendapat bahwa dalam menilai pesan-pesan komunikasi terdapat proses-proses yang sama dalam beroperasi.

Dalam persepsi sosial, acuan-acuan ini bersifat internal dan didasarkan pada pengalaman masa lalu.

#### 1. Keterlibatan Ego (*Ego Involvement*)

Keterlibatan ego menurut Sherif merupakan hal yang krusial terhadap suatu isu atau masalah yang dihadapi dalam kehidupan. Oleh karena itu, keterlibatan diri merupakan variabel kunci dalam penentuan rentang penerimaan dan juga rentang penolakan dalam diri seseorang. Hal ini merupakan tingkatan sejauh mana sikap seseorang terhadap sesuatu yang mempengaruhi konsep diri atau tingkat penting yang diberikan pada masalah tersebut.

#### 2. Penilaian Pesan : Kontras dan Keselahan Asimilasi

Seperti yang di kemukakan oleh sherif bahwa individu akan menilai menguntungkan atau tidaknya suatu pesan di dasarkan pada acuan-acuan internal dan keterlibatan ego. Dinilai sisi teori ini juga menunjukkan bahwa proses penilaian tersebut melibatkan penyimpangan yang dapat mengganggu proses tercapainya tujuan. Pengaruh rentangan juga juga timbul apabila seorang menilai suatu pesan sebagai hal yang lebih jauh dari sudut pandang mereka sendiri daripada hal yang sebenarnya, dan pengurus asimilasi terjadi apabila seseorang menilai pesan tersebut

lebih dekat dengan sudut pandang mereka daripada yang sebenarnya.

#### 3. Ketidaksesuaian dan Perubahan Sikap

Dalam teori penilaian sosial ini membantu pemahaman kita tentang komunikasi sebagai perubahan sikap. Teori penilaian sosial juga membantu membuat prediksi perubahan sikap berdasarkan rentang yang ada, yaitu : 1). Pesan-pesan yang jatuh pada rentang penerimaan cenderung akan mempermudah perubahan sikap. 2). Jika suatu pesan oleh seseorang dinilai terletak dalam rentang penolakan, maka perubahan sikap akan berkurang atau tidak ada. 3). Dalam rentang penerimaan dan rentang non komitmen semakin tidak sesuai suatu pesan dengan pendirian atau prinsip seseorang, maka akan semakin besar kemungkinan sikap akan berubah.

#### 2.4 Pasien

Istilah pasien yang berasal dari bahasa latin yang artinya “menderita” secara tradisional telah digunakan untuk menggambarkan orang yang menerima perawatan. Figur sentral dalam pelayanan perawatan kesehatan, tentu saja adalah pasien. Pasien yang datang ke rumah sakit atau fasilitas pelayanan perawatan kesehatan, dengan masalah kesehatan datang sebagai individu, anggota keluarga, atau anggota dari komunitas. King mengatakan, bahwa pasien

adalah individu (sistem personal) yang tidak mampu mengatasi peristiwa atau masalah kesehatan ketika berinteraksi dengan lingkungan. Pernyataan King, ditambahkan kembali oleh Leineger bahwa pasien adalah individu, keluarga, kelompok, masyarakat, atau komunitas dengan kemungkinan kebutuhan fisik, psikologis, atau sosial, di dalam konteks budaya mereka, yang merupakan penerima asuhan keperawatan (Sumber : <https://tintahmerah.wordpress.com/2015/06/23/pengertian-pasien/>)

Pasal 1 Undang-undang No. 29 Tahun 2004. Tentang Praktik Kedokteran menjelaskan definisi pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

## **2.5 BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)**

Badan Penyelenggara jaminan social kesehatan (BPJS Kesehatan) Sebelumnya dikenal dengan nama Askes yang dikelola oleh PT Askes Indonesia PT. Askes Indonesia berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Menurut UU no. 24 tahun 2011 tentang BPJS pasal 7 ayat (1) dan Ayat (2), pasal 9 ayat (1) dan UU. No. 40 Tahun 2011 Tentang SJSN, Pasal 1 Angka 8, Pasal 4 Dan

Pasal 5 ayat (1)). Badan Penyelenggara jaminan social kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum public yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) Bulan di Indonesia.

## **2.6 Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai sebuah tujuan (dikutip dari skripsi Apriyadi: 2013). Pelayanan ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan baik barang ataupun jasa, terutama pemenuhan untuk masyarakat. Seperti halnya pemerintah menciptakan BPJS kesehatan yang termasuk ke dalam Pelayanan Publik. Karena BPJS dibuat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.

## **2.7 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik mencakup penyelenggaraan *public good* dan *public regulation*. Public Good, berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti (*core public service*) yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat atau

pemerintah daerah. Sedangkan *public regulation* berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketentraman dan ketertiban. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hardiansyah, 16 : 2015)

## **2.8 Pelayanan Prima**

Kata pelayanan prima dalam istilah bahasa Inggris yang lazim dipakai dalam keseharian tidak disebut sebagai “premium service, tetapi istilah yang dipakai adalah *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). (Semil, 2 : 2018) Pelayanan Prima di rumah sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawan rumah sakit untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa rumah sakit. Dimana harapan ini ditentukan oleh pengalaman terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, informasi layanan yang diterima dari berbagai sumber atau janji-janji dan faktor internal dari pengguna

jasa yaitu dari pengguna jasa rumah sakit sendiri.

## **3. PEMBAHASAN**

### **3.1.1 Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) Rumah Sakit Myria Palembang**

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan atau narasumber yang disertai dengan hasil observasi, kemudian disajikan peneliti dengan berbagai ragam informasi mengenai Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) Rumah Sakit Myria Palembang. Dimana rumah sakit memberikan pelayanan prima kepada pasiennya. Selain data ini selanjutnya akan mendeskripsikan tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti akan mendeskripsikan Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien rawat inap BPJS Kesehatan Rumah Sakit Myria dengan menggunakan Teori Penilaian Sosial. Teori ini merupakan bagian dari teori komunikasi yang menggambarkan dan menguraikan bagaimana individu menilai pesan-pesan yang diawali ketika mendengar atau

merespon suatu pesan. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh seorang psikolog bernama Muzafer Herif dan rekan-rekannya. Seperti yang dikemukakan oleh sherif bahwa seseorang akan lebih cenderung memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dimiliki untuk melakukan seleksi sekaligus mempertimbangkan setiap informasi yang diterima (Suciati, 158:2017).

### **3.1.1.1 Pengalaman pertama pasien Rumah Sakit Myria**

Pengalaman adalah kejadian yang pernah dialami, baik yang sudah lama maupun baru terjadi. Seperti pasien yang akan menjalani perawatan pasti akan merasakan pengalaman pertama dimulai pada saat pasien baru datang ke ruang IGD untuk mendapatkan pertolongan pertama dari pihak rumah sakit.

Pengalaman pertama ini sangat penting untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Myria kepada pasien pengguna BPJS kesehatan terutama pada pasien kelas 2 di Paviliun Asisi. Seperti menurut informan pengalaman pertama yang dirasakan hanya terhambat pada saat akan mendapatkan kamar perawatan yang mana pasien menunggu untuk mendapatkan kamar perawatan.

Pengalaman pertama yang telah didapatkan pasien dari pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah cukup baik.

Seperti diberikannya pertolongan pertama pada pasien BPJS Kesehatan ketika baru datang di IGD untuk mendapatkan perawatan, dokter dan perawat yang berjaga di IGD langsung memberikan pertolongan pertama pada pasien tanpa pasien harus menunggu terlebih dahulu. Tetapi pada saat pasien akan mendapatkan kamar perawatan, pasien diminta menunggu apabila dikamar perawatan masih ada pasien yang belum keluar dari kamar perawatan, sehingga pasien yang baru akan dirawat disuruh menunggu terlebih dahulu.

### **3.1.1.2 Komunikasi pelayanan yang diberikan dokter dan perawat**

Komunikasi merupakan aktivitas yang paling banyak dilakukan oleh manusia dan tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari (Ruslan, 2017:2). Pada bidang kesehatan pun tidak lepas dari peran komunikasi yang saling berkaitan didalamnya. komunikasi antara dokter dengan pasien, perawat dengan pasien yang setiap hari hampir terjadi diruang rawat inap.

Pelayanan ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan baik barang ataupun jasa, terutama pemenuhan untuk masyarakat. Sebagai halnya pasien yang membutuhkan jasa dari dokter dan perawat yang ada pada rumah sakit untuk mendapatkan kesembuhan setelah mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Myria.

Seorang dokter dan perawat atau komunikator pasti akan melakukan

komunikasi kepada pasien atau sebagai komunikasi guna menyampaikan informasi atau memberikan pesan. Komunikasi yang baik juga dapat berpengaruh pada kesehatan pasien, ketika pasien mendapatkan sapaan dan keramahan yang diberikan oleh dokter dan perawat selama berada di ruang rawat inap.

Sapaan yang ramah, halus dan menyenangkan jika diberikan dengan tulus maka akan membuat orang lain merasa diperhatikan dan dihargai serta dapat membuat suasana menjadi akrab dan hangat. Seperti yang sudah diterapkan oleh tenaga medis komunikasi yang diberikan sudah cukup baik pada saat melayani pasien, dokter dan perawat selalu menyapa dengan ramah dan cekatakan pada saat dimintab pertolongan oleh pasien.

### **3.1.1.3 Kenyamanan selama di ruangrawat inap**

Kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Kenyamanan juga tidak selalu di nilai dari lingkungan saja tetapi juga dari bagaimana dokter dan perawat yang memberikan perawatan juga bisa berpengaruh pada kenyamanan pasien. Senyum tulus yang terpancar dari wajah saat berbicara dengan orang lain akan menciptakan suasana kenyamanan pada lawan bicara.

Memberikan kenyamanan pada pasien sangat berpengaruh untuk pelayanan yang baik bagi Rumah Sakit. Lingkungan sangat berpengaruh sekali pada kenyamanan yang dirasakan oleh pasien di kamar rawat inap. Seperti Rumah Sakit Myria yang selalu memperhatikan kebersihan lingkungan kamar rawat inap yang membuat pasien merasakan kenyamanan pada saat di rawat.

### **3.1.1.4 Fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Myria**

Fasilitas tergantung dari tipe rumah sakit. Ada beberapa tipe rumah sakit seperti Rumah Sakit Myria yang termasuk pada tipe C. Fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha yang berupa benda-benda. Setiap Rumah Sakit pasti memberikan fasilitas untuk pasiennya.

Faktor fasilitas juga menjadi penilaian yang sangat diperhatikan oleh pasien. Kebanyakan pasien ingin mendapatkan fasilitas yang sudah sangat baik dari rumah sakit. Jika fasilitas yang diberikan rumah sakit menurut pasien baik, sudah pasti pasien akan kembali datang untuk mendapatkan perawatan kembali di rumah sakit tersebut. Seperti halnya Rumah Sakit Myria yang sudah sangat memperhatikan fasilitas-fasilitanya sehingga pasien memberikan penilaian bahwa Rumah Sakit Myria sudah memiliki fasilitas yang sangat baik.

### **3.1.1.5 Perbedaan ketika menggunakan BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan**

Kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien dapat didefinisikan sebagai seberapa besar kesenjangan antara persepsi pasien atas kenyataan layanan yang diterima. Jadi kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pasien atas layanan yang secara nyata telah diterima dengan layanan yang diharapkan.

Mengetahui perbedaan yang dirasakan pasien saat menggunakan BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan pasien harus memiliki pengalaman terlebih dahulu ketika menggunakan BPJS ataupun tidak menggunakan BPJS karena harus ada yang menjadi perbandingan pasien. Perbedaan pemberian pelayanan tidak dirasakan oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Myria. Rumah Sakit Myria tidak memberikan perbedaan pada saat memberikan pelayanan kepada pasiennya. Tetapi perbedaan hanya terdapat pada adminstrasinya saja karene pihak rumah sakit telah memiliki aturan dari pihak BPJS untuk terlebih dahulu pasien harus mengisi atau melengkapi berkas-berkas kepentingan untuk dirawat menggunakan BPJS Kesehatan.

### **3.1.1.6 Perbandingan biaya pengeluaran atau iuran BPJS Kesehatan dengan hasil perawatan**

Perbandingan biaya pengeluaran yang dikelurakan pasien setiap bulannya dengan hasil perawatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pasti juga berpengaruh pada penilaian pada saat rumah sakit memberikan pelayanan.

Dibentuknya program BPJS kesehatan diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan . Di zaman sekarang ini biaya kesehatan sangat mahal sehingga adanya program BPJS Kesehatan dapat membantu meringankan beban masyarakat dalam pembiayaan kesehatan. Rumah Sakit Myria sudah memberikan pelayanan yang sebanding dengan biaya iuran BPJS yang telah dikeluarkan oleh pasien.

### **3.1.1.7 Hambatan komunikasi saat melayani pasien**

Hambatan adalah gangguan yaitu segala sesuatu yang mengganggu kelancaran komunikasi serta akan menghambat kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Kebanyakan hambatan komunikasi yang timbul, bukan berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikan memiliki kecendrungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa kebanyakan hambatan komunikasi itu muncul dari komunikan yaitu penerima pesan tetapi tidak memungkinkan hambatan juga datang dari komunikator. Tetapi sejauh ini hambatan yang terjadi di pelayanan pasien Rumah Sakit Myria merupakan hambatan komunikasi yang masih bisa diatasi. Hambatan personal yang sudah jelas menjadi hambatannya karena hambatan personal merupakan komunikasi yang meliputi sikap, emosi, prasangka, bias dan lain lain. Hambatan komunikasi juga seperti yang sudah dijelaskan diatas ada faktor *internal* dan *eksternal*, yang menjadi hambatan komunikasi di Rumah Sakit Myria merupakan hambatan yang dipengaruhi oleh faktor *internal* yaitu hambatan yang muncul dari diri seseorang itu.

### **3.1.1.8 Prosedur pelayanan kesehatan pasien BPJS**

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. BPJS Kesehatan merupakan perusahaan BUMN yang didirikan untuk jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibuat untuk melaksanakan program pemerintah bernama JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). BPJS diselenggarakan dengan

merujuk peraturan menteri kesehatan nomor 17 tahun 2014. Pada peraturan tersebut dipejaskan mengenai proses prosedur pemberian pelayanan jaminan kesehatan BPJS dilakukan dengan sistem rujukan berjenjang. Ada tingkatan fasilitas kesehatan yang harus diperhatikan oleh peserta BPJS ketika berobat. Jadi setiap pasien yang akan berobat dan mendapatkan perawatan terlebih dahulu pasti mengikuti prosedur yang ada.

Dari aturan tersebut, pasien atau peserta harus memahami aturan prosedur pelayanan kesehatan BPJS agar mendapatkan jaminan pengobatan. Jadi pasien di haruskan sudah terlebih dahulu memahami bagaimana prosedur-prosedur ketika akan mendapatkan pelayanan sehingga pasien lebih memahami prosedur yang ada. Prosedur pelayanan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan tergantung dari mana pasien ini masuk.

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Myria sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Tetapi pasien masih perlu lebih memahami terlebih dahulu bagaimana prosedur yang ada di Rumah Sakit Myria Jadi sangat diperlukan sekali pasien untuk lebih mengetahui bagaimana prosedur pelayanan BPJS Kesehatan haruslah lebih banyak mencari informasi sebanyak-banyaknya ketika ingin berobat atau mendapatkan perawatan.

### **3.1.1.9 Memberikan pelayanan prima pada pasien**

Pelayanan Prima di rumah sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawan rumah sakit untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa rumah sakit. Dimana harapan ini ditentukan oleh pengalaman terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, informasi layanan yang diterima dari berbagai sumber atau janji-janji dan faktor internal dari pengguna jasa yaitu dari pengguna jasa rumah sakit sendiri. Memberikan pelayanan yang prima seperti memberikan kenyamanan pada pasien dari segi perilaku sebagai perawat sangat dibutuhkan sekali sehingga pasien merasakan kenyamanan pada saat dirawat. Terutama bagaimana komunikasi yang diberikan oleh perawat.

Saat ini tenaga medis rumah sakit tidak hanya harus ramah, melainkan harus memiliki keterampilan menangani segala macam kebutuhan pasien. Peningkatan pelayanan kepada para pasien sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para pasien, karena para pasien sangat besar perannya dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung dalam mendukung eksistensi sebuah rumah sakit.

Perawat yang setiap hari selalu berhubungan dengan pasien selalu berusaha agar pasien merasakan kenyamanan selama dirawat di Rumah Sakit Myria karena

pelayanan dari perawat juga sangat penting untuk pasien menilai bagaimana pelayanan sebuah rumah sakit pada pasien pengguna BPJS Kesehatan.

### **3.1.1.10 Fasilitas Rumah Sakit Myria**

Fasilitas merupakan sebuah sarana yang tersedia untuk membantu dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Memiliki fasilitas yang memadai merupakan salah satu bentuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Maka dari itu fasilitas yang sudah adapun harus selalu terus diperhatikan keadaannya agar pasien yang dirawat merasa nyaman selama mendapatkan perawatan. Tipe rumah sakit juga menjadi acuan untuk fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit itu sendiri karena setiap tipe rumah sakit memiliki fasilitas yang berbeda-beda.

Rumah Sakit Myria merupakan rumah sakit tipe C yang memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan spesialis disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan seperti yang sudah peneliti temukan di Rumah Sakit Myria.

### **3.1.1.11 Mekanisme pengadaan komplain dari pasien**

Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi”. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Sebenarnya komplain itu dibutuhkan untuk menghasilkan sebuah informasi. Untuk menyikapi komplain dari pasien tergantung bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien dan juga penyelesaiannya tergantung apa dan bagaimana masalah yang dialami oleh pasien.

Rumah sakit Myria selalu berusaha menyelesaikan komplain dengan pasien dengan cara berkomunikasi dengan pasien menanyakan apa yang menjadi permasalahan pasien tersebut. Sehingga pihak rumah sakit dapat mengetahui apa yang menjadi masalah pasien dan permasalahan pun dapat terselesaikan. Tetapi pihak Rumah Sakit Myria juga memiliki kotak saran yang tujuan untuk pasien jika ada yang perlu ditingkatkan lagi terutama dari kualitas pelayanan Rumah sakit Myria itu sendiri.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan dari keseluruhan isi dan pembahasan skripsi yang berjudul “Komunikasi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) Rumah Sakit Myria Palembang” komunikasi pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Myria sudah sangat baik dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang pasien di Rumah Sakit Myria Palembang.

### DAFTAR RUJUKAN

- Buku :
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Adminstrasi Kesehatan*. Tangerang: BINARUPA AKSARA Publisher
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah, Dr. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan Rosady.2002. *Praktika Dan Solusi Public Relations*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rustan, Ahmad Sultra. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenada Media Group
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv
- Suciati. 2017. *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif*. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta
- Wilujeng, CaturSaptaning. 2017. *KomunikasiKesehatan: SebuahPengantar*. Malang: UB Press
- Internet :  
<http://rsmymria.com/website/> (diakses 15 Mei 2018 16.20)

<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/09/seputar-pengertian-bpjs-kesehatan.html> (diakses 1 Mei 2018 12.15)  
<https://tintahmerah.wordpress.com/2015/06/23/pengertian-pasien/> (diakses 11 juli 2018

15.30)  
<http://www.pasienbpjs.com/2016/06/mengenal-perbedaan-tipe-rumah-sakit.html>