

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kenyataan fasilitas pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di Indonesia saat ini belum memadai dan memerlukan pembenahan. Problematika kesehatan yang berada di Indonesia masih menemui berbagai tantangan, pemerintah perlu memberikan kekuatan mendalam peran puskesmas atasi masalah kesehatan (Universitas Airlangga, 2023). Masyarakat sering masih mengalami kesulitan mengakses fasilitas pelayanan kesehatan. Terkadang di fasilitas pelayanan kesehatan primer masih sangat sulit di beberapa daerah. Perbandingan ketersediaan fasilitas kesehatan primer dengan jumlah penduduk sebesar 1:7,598 penduduk (Universitas Airlangga, 2023). Dalam permasalahan ini, peran puskesmas menjadi sangat penting untuk membantu pemerataan fasilitas layanan kesehatan di Indonesia (Universitas Airlangga, 2023).

Pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, professional, dan diterima pasien merupakan tujuan utama pelayanan (Abdul *et al.*, 2020). Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama yang disediakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan menyeluruh dan kesinambungan ke masyarakat (Ivana *et al.*, 2020). Namun hal ini tidak mudah dilakukan meskipun puskesmas telah dilengkapi dengan tenaga kesehatan serta sarana penunjang lengkap, masih sering kurang puas masyarakat atau pasien akan pelayanan puskesmas yang mereka terima. Dalam pelayanan kesehatan puskesmas terdapat pelayanan yang kurang baik terhadap pasiennya yang menimbulkan masalah pelayanan. Masalah pelayanan kurang maksimal membuat pasien semakin kurang maksimal dalam proses penyembuhan kesehatan. Pelayanan puskesmas dalam kesehatan yang baik serta maksimal menjadi hak setiap pasien mendapatkan dampak positif terhadap penyembuhan pasien.

Komunikasi interpersonal yang baik tenaga kesehatan dalam pelayanan puskesmas dengan pasien wajib dilakukan karena dapat membantu dalam proses penyembuhan pasien. Komunikasi interpersonal dapat membangun hubungan yang

efektif dan meningkatkan kolaborasi, jadi perlu bersikap terbuka, percaya diri, mendukung, dan terbuka mendorong pendekatan yang paling memahami, menghormati, dan memupuk kualitas timbal balik. Supaya komunikasi antarpribadi dibidang pelayanan kesehatan puskesmas menjadi penting untuk meningkatkan kualitas kesehatan. Menurut Mundakir dalam buku Komunikasi Pelayanan Kesehatan (2019), komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara profesional tenaga kesehatan profesional dengan klien atau pasien merupakan komunikasi berlangsung dalam membantu memecahkan masalah klien pasien. Komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam melayani. Kompetensi komunikasi ditentukan keberhasilan membantu memecahkan masalah kesehatan pasien. Selama ini dikatakan kompetensi praktik kesehatan masih terabaikan. Seringkali tenaga kesehatan tidak punya waktu untuk berkomunikasi dengan pasiennya, sehingga hanya menanyakan seperlunya saja. Akibatnya tidak bisa mendapatkan keterangan yang cukup untuk menentukan diagnosis dan menentukan perencanaan serta tindakan lebih lanjut. Membuat pasien kurang maksimal dalam komunikasi kurang baik dalam pelayanannya.

Puskesmas Depok II sebagai pusat kesehatan masyarakat yang disediakan pemerintah fasilitas kesehatan pertama beralamatkan jalan Lely III Perumahan nasional di Condong Catur wilayah kerja Desa Condong Catur di lingkup Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman. Berlokasi di Desa Condong Catur yang sangat strategis dilewati jalan yang berfungsi sebagai penghubung utama daerah perkotaan dengan jalan besar ringroad menjadikan sarana transportasi menghubungkan peningkatan khususnya Desa Condong Catur dan lalu lintas umum Kabupaten Sleman (Puskesmas Depok II, 2023). Puskesmas Depok II merupakan salah satu dari 25 puskesmas yang ada di Kabupaten Sleman yang termasuk jenis puskesmas perkotaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien maupun masyarakat (Pemerintah Kabupaten Sleman, 2018). Kunjungan pasien rata-rata pertahun 38.500 pasien (Puskesmas Depok II, 2023). Berdasarkan data Puskesmas Depok II (2023) tingkat pendidikan pasien yang berkunjung relatif lebih

tinggi puskesmas lain yang ada di Kabupaten Sleman karena lingkup lokasi di tengah perumahan, berdekatan dengan kampus Amikom Yogyakarta, UPNYK, UII, Mercu Buana. Tingkat pendidikan penduduknya di wilayah Kelurahan Condongcatur 40%-50% berpendidikan perguruan tinggi D-3 sampai S-3 (Pemerintah Kelurahan Condongcatur, 2023).



Gambar 1.1 Komentar *google review* bintang 1 dan keluhan kritik terhadap pelayanan Puskesmas Depok II di tahun 2022 hingga Oktober 2023

Sumber: Komentar *google review* bintang 1 dan keluhan kritik terhadap layanan di Puskesmas Depok II di tahun 2022 hingga Oktober 2023

Isi komentar buruk di *google review* berisi komentar pelayanan kurang bagus, pemberian informasi kurang jelas, kurang sopan berbicara, emosi, perlu belajar etika dan sopan santun, pelayanannya sangat buruk, tidak bisa mencerminkan citra puskesmas yang ramah terhadap pasien serta pelayanan di poli tidak ramah, kurang sopan berbicara kepada pasiennya, serta tidak memberikan layanan yang terbaik kepada pasien. Mengetahui terdapat keluhan dan masalah kaitannya dengan pelayanan pasien yang dibaca penulis melalui *google review* yang diatas. Melihat komentar buruk didapat dari hasil membaca komentar *google review* yang masuk tahun 2022 hingga Oktober 2023. Pada Juni hingga November tahun 2023 penulis menemukan sejumlah 266 komentar yang memberikan keluhan serta kritikan 39 *review* di Puskesmas Depok II. Setelah itu membandingkan antara Puskesmas Depok II dengan Depok III karena hampir sama sangat beraneka ragam dari letaknya sangat berdekatan kampus, di tengah perumahan serta kos-kosan

menjadikan pasien yang berkunjung berbagai macam mahasiswa, serta profesi yang berbeda-beda.

Tabel 1.1

Perbandingan komentar *google review* antara Puskesmas Depok II dengan Puskesmas Depok III tahun 2022 hingga Oktober 2023

Nama Puskesmas	Buruk	Baik	Jumlah
Puskesmas Depok II	39	227	266
Puskesmas Depok III	39	329	368

Sumber: Penulis membandingkan berkomentar buruk pelayanan Puskesmas Depok II dengan Puskesmas Depok III tahun 2022 hingga Oktober 2023

Penulis membandingkan antara Puskesmas Depok II dengan Puskesmas Depok III karena hampir sama sangat beraneka ragam dari letaknya sangat berdekatan kampus, di tengah perumahan serta kos-kosan menjadikan pasien yang berkunjung berbagai macam mahasiswa, maupun profesi yang berbeda-beda. Dari diatas tabel perbandingan bisa dibandingkan komentar buruk dengan jumlah *review* di tahun 2022 hingga Oktober 2023. Komentar *google review* buruk Puskesmas Depok II $(39/266) \times 100\% = 14,66\%$ serta dibandingkan komentar *review* buruk Puskesmas Depok III $(39/368) \times 100\% = 10,59\%$. Perbandingan *google review* buruk lebih besar Puskesmas Depok II dengan angka 14,66%. Kemudian penulis melanjutkan penelitian selanjutnya dalam melanjutkan penelitian.



Gambar 1.2 Kondisi antri di Puskesmas Depok II tahun 2024

Sumber: Dokumen Pribadi

Penulis mendapatkan pengalaman pribadi saat di Puskesmas Depok II yang pernah dialami pada saat vaksin Covid-19 pertama hingga booster pada 29 Juli 2021 hingga 13 April 2022 di Puskesmas Depok II, terdapat antrian panjang yang tidak tertata, butuh menunggu sekitar 2 jam dalam pelaksanaannya serta penulis

mendengar keluhan pasien mengeluh ke perawat jika menunggunya lama, berucap “kok suwe to” dengan nada tinggi, selain itu kurangnya lahan luas agar pasien dapat memberikan jarak dan kurang tertata rapi saat menunggu antrian vaksinasi dan swab antigen. Observasi saat ke Puskesmas Depok II pada saat 26 September 2023, penulis mengamati kondisi komunikasi yang ada disana. Ada perbaikan dari pelayanan Puskesmas Depok II tidak terlihat antrian panjang, cepat dalam pelayanan serta memberikan informasi jelas ke pasien sudah cukup baik. Selain itu penulis pada tanggal 10 Januari 2024 jam 10.00 WIB, observasi kembali mengamati kondisi komunikasi disana. Pasien dilayani dengan baik dan sabar walaupun saat di poli lansia syaratnya belum lengkap pihak perawat terlihat sabar menunggu, walaupun ditunggu pasien lainnya, serta tertata rapi dalam antrian. Proses tensi, poli umum, farmasi, ahli teknologi laboratorium medik antrinya cepat dilayaninya serta dalam memberi informasinya jelas cukup baik pelayanannya.



Gambar 1.3 Penulis wawancara awal Kepala Puskesmas Depok II

Sumber: Dokumen Pribadi

Penulis wawancara awal pada 30 Januari 2024 mewawancara bapak Sri Mujiyanto sebagai Kepala Puskesmas Depok II menurutnya lebih ke pelayanan atau melaksanakan manajemen puskesmas perencanaan, pengawasan, penilaian atau evaluasi masalah yang dihadapi saat melayani pasien lebih kepada tenaga medis dan paramedis. Setelah itu melaksanakan terkait dengan perencanaan yang telah dibuat pelaksanaan, perencanaan. Selain itu mengadakan pengawasan dan penilaian atau evaluasi, memiliki tanggung jawab menilai mengevaluasi serta memberikan penilaian terkait dari pelayanan yang dilaksanakan setiap harinya. Pengawasan evaluasi kinerja terkait hasilnya kepuasan pasien atau kepuasan pelanggan penilaian indek kepuasan masyarakat (IKM) Puskesmas Depok II yaitu 81,88 tahun 2023. Setiap tahunnya selalu di update atau per semesternya setengah tahun.

Mengatasi kendala yang dihadapi terjadi permasalahan komunikasi tidak berjalan dengan baik dengan cara meningkatkan kualitas mengadakan bimtek (bimbingan teknis) atau *training* tentang *public speaking* komunikasi melayani pasien agar lebih baik. Bimtek terkait pelayanan publik *strategic go public* supaya masyarakat lain melihat pelayanannya dan juga namanya pertemuan rutin terutama melihat saran masukan dari masyarakat pasien melalui *google review*. Bimtek pelayanan prima pembentukan dari pada team kepuasan pelanggan fungsinya untuk melihat terutama perjalanan atau saran masukan yang masuk untuk perbaikan terkait masalah kepuasan pelanggan yang dari *google review* supaya bisa bersaing harus memperbaiki kualitas pelayanan puskesmas pembenahan desa dengan terutama pembekalan pada petugas baik itu dari pelayanan prima serta dari *public speaking* modalnya. Pemenuhan dari fasilitasnya dan perbaikan terutama publikasi terkait dengan pelayanan puskesmas, harapannya nanti bisa membantu dan menarik masyarakat untuk tetap berfokus memanfaatkan dari fasilitas yang ada di Puskesmas Depok II disamping menambah fasilitas, kepala puskesmas menindaklanjuti lebih ke melakukan promosi dan segera menindaklanjuti keluhan yang ada disini dengan merespon cepat terkait keluhan diucapkan pasien.

Melihat masalah dan keluhan dari pasien atau masyarakat dari komentar buruk *google review* di Puskesmas Depok II dari tabel perbandingan bisa dibandingkan komentar buruk di tahun 2022 hingga Oktober 2023. Menurut penulis pusat kesehatan masyarakat fasilitas kesehatan pertama Puskesmas Depok II dan Puskesmas Depok III hampir sama beraneka ragam dari letaknya di tengah perumahan serta kos-kosan menjadikan pasien yang berkunjung berbagai macam mahasiswa serta profesi yang berbeda-beda. Setelah dibandingkan komentar buruk dan jumlah komentar tahun 2022 hingga Oktober 2023 dengan Puskesmas Depok II dan Puskesmas Depok III yang hampir mirip, perbandingan 14,66% lebih tinggi Puskesmas Depok II. Maka penulis akan mengkaji dan membandingkan lebih lanjut sejauh mana permasalahan komentar buruk *google review* 14,66% dengan observasi, wawancara dan IKM yang ada di Puskesmas Depok II. Oleh karenanya komentar buruk 14,66% itu bisa diperbaiki dan meningkat lebih baik di tahun 2024.

Penulis ingin meneliti lebih lanjut untuk mengetahui yang seharusnya komunikasi interpersonal pelayanan di Puskesmas Depok II dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024. Adanya penelitian ini komunikasi dalam pelayanan disana dapat diperbaiki dengan maksimal. Dengan diharapkan komentar buruk *google review* tidak ada atau 0% berkomentar buruk. Walaupun di wawancara, observasi dan IKM sudah cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan karena dari masukan atau kritikan melalui *google review* masih berkomentar buruk dalam pelayanan. Berusaha ditingkatkan agar bisa meningkatnya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat sebagai fasilitas kesehatan pertama. Supaya dapat berupaya memperbaiki pelayanan yang lebih optimal bisa diberikan dan dirasakan oleh masyarakat atau pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang penulis ambil adalah “Bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan pelayanan di Puskesmas Depok II dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024 ?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal pasien dengan pelayanan dokter, perawat, farmasi, ahli teknologi laboratorium medik (ATLM), nutrisisionis (ahli gizi), petugas kesehatan lingkungan di Puskesmas Depok II dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengetahui komunikasi interpersonal pelayanan di Puskesmas Depok II dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan, lebih utamanya dalam bidang ilmu komunikasi, komunikasi interpersonal pelayanan upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara teoritis dalam penelitian ini supaya mendapatkan upaya meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Depok II dengan mengetahui seharusnya komunikasi interpersonal pelayanan yang dilakukan.

1.6 Sistematika Bab

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal dalam skripsi ini yang terdiri dari halaman sampul, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman kata pengantar, daftar isi dan daftar tabel.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian utama dalam penulisan skripsi ini terdiri dari bab dan sub bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi jenis penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik validitas data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi bagian akhir dari penelitian berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi kutipan serta sumber yang terdapat penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisikan hasil wawancara, foto, serta dokumen tambahan.

