

POLA KOMUNIKASI DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI JAKARTA

Dwi Artha Putri Kirana

Abstrak

Latar Belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta, yang merupakan rumah sakit rujukan tingkat nasional dengan pasien rawat jalan peserta BPJS yang sangat banyak sehingga tidak tertangani secara maksimal. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi dalam mengimplementasikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta. Mengetahui bagaimana penerapan komunikasi dalam proses implementasi pelayanan kesehatan. Teori yang digunakan adalah teori model simetris dua arah, teori komunikasi, teori komunikasi antar pribadi, teori public relations/humas pemerintah, teori pola komunikasi, dan teori implementasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Hasil Penelitian memperlihatkan bahwa pola komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Fatmawati Jakarta adalah pola komunikasi antar pribadi, pola komunikasi verbal dan non verbal, serta pola komunikasi kelompok. Komunikasi menjadi pirantri utama bagi dokter, perawat, serta petugas kesehatan lain untuk menyampaikan pesan dan keinginan dokter, perawat, serta petugas kesehatan lain terhadap pasien ataupun sebaliknya. Kesimpulan pada penelitian ini adalah komunikasi memiliki peranan yang signifikan bagi pelayanan kesehatan kepada pasien, karena berpengaruh langsung dengan pola perubahan dan sikap-perilaku pasien dalam menghadapi keadaan yang dirasakan.

Kata kunci : Komunikasi, Pola Komunikasi, Implementasi

PATTERNS OF COMMUNICATION IN IMPLEMENTING HEALTH CARE OUTPATIENT PARTICIPANTS ORGANIZERS SOCIAL SECURITY AGENCY (BPJS) IN GENERAL HOSPITAL CENTER JAKARTA FATMAWATI

Dwi Artha Putri Kirana

Abstract

The background of this research is to determine the pattern of communication used in the General Hospital Fatmawati Jakarta, which is the national referral hospital with outpatient participants BPJS very much so not handled optimally. The purpose of this research is to find out the patterns of communication in implementing the health care outpatient BPJS participants in the General Hospital Fatmawati Jakarta. Knowing how the application of communication in the implementation process of health care. The theory used are the theory of two-way symmetric model, communication theory, interpersonal communication theory, the theory of public relations/government public relations, communication pattern theory, and the theory of implementation. The method used in this research is descriptive qualitative method. The data collection method used in this study were interviews and observation. The results showed that the communication patterns used in health care at the General Hospital Fatmawati Jakarta is the communication patterns of interpersonal communication, communication patterns of verbal and non-verbal, and patterns of group communication. The communication has become a major pirantri for doctors, nurses, and other health workers to deliver messages and wishes of doctors, nurses, and other health care workers to patients or instead. The conclusion of this research is the communication has a significant role for health care services to patients, as it directly impacts the pattern of change and attitude-behavior of patients in the face of perceived circumstances.

Keywords: Communication, Communication Patterns, Implementation