

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Audit komunikasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk menilai efektif atau tidaknya sistem komunikasi internal ataupun eksternal dalam sebuah organisasi. Audit komunikasi dilaksanakan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas komunikasi serta tingkat kepuasan komunikasi (Rosli Mohamed, Burhan Bungin, 2015:2).

Audit komunikasi di rumah sakit menjadi salah satu cara untuk mengetahui efektivitas penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan terkait isu kesehatan, pemeriksaan ini meliputi aspek komunikator, pesan, dan komunikan yang terlibat dalam komunikasi kesehatan tersebut. Audit komunikasi penting dilakukan agar komunikator bisa memahami bagaimana persoalan dalam proses penyampaian pesan. Audit komunikasi bertujuan memeriksa ketika pesan sudah disampaikan, apakah komunikan bisa menerima pesan yang disampaikan atau pesan yang diterima belum dipahami sepenuhnya.

Salah satunya audit komunikasi yang terjadi di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung yang berada di Jl. Astanaanyar No.224 di bagian pelayanan dan pengaduan. RSKIA Kota Bandung sendiri merupakan rumah sakit pemerintah yang sudah bekerjasama dengan BPJS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sendiri adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan

jaminan sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarga di Indonesia, termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Bagian Pelayanan dan Pengaduan di RSKIA Kota Bandung merupakan salah satu bagian yang penting di rumah sakit, karena bagian pelayanan dan pengaduan ini membantu pasien ataupun keluarga pasien dalam memberikan informasi tentang BPJS dan pasien atau keluarga pasien juga dapat berkonsultasi untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Informasi mengenai BPJS ini rutin disosialisasikan, dan diadakan di bagian rawat jalan.

Namun audit komunikasi tidak selalu berjalan dengan lancar, seperti halnya pada pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung, ada beberapa kendala yang dialami setelah diadakannya sosialisasi tentang BPJS seperti masih ada pasien yang kurang mengerti terkait sistem, prosedur, hak, kewajiban serta manfaat program BPJS ini. Tidak meratanya informasi kesehatan ini menjadi kendala yang sangat berarti bagi mereka yang kurang mengetahui bahkan tidak mengetahui tentang BPJS.

Penyebaran informasi melalui sosialisasi yang dilakukan tidak hanya sekedar memberikan pengetahuan kepada masyarakat, namun juga harus mampu memberikan kesadaran dan pemahaman mengenai prosedur serta pentingnya program BPJS

sebagai proteksi diri agar nantinya dalam pelaksanaan tidak terjadi kesalahpahaman dalam memperoleh hak dan kewajiban.

Permasalahan komunikasi tersebut terjadi pada komunikan (penerima pesan) maupun komunikator (pengirim pesan) sendiri. Permasalahan terjadi pada komunikator ketika tidak memberikan informasi (pesan) sebagai penjelasan yang seharusnya agar bisa dipahami pasien atau keluarga pasien sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan rumah sakit pada umumnya adalah masyarakat yang sedang berkesusahan, yaitu pasien yang akan melahirkan atau keluarga pasien yang sedang dalam keadaan panik, sehingga cenderung lebih sensitif terhadap segala kekurangsempurnaan sekecil apapun sekalipun dalam pelayanan.

Hal ini berpotensi terjadi hambatan dalam menjalin komunikasi bahkan tidak menutup kemungkinan terjadinya salah pengertian antara pasien dengan petugas kesehatan.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Audit Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program BPJS Kepada Pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian terkait latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti, adapun rumusan masalah ini terdiri dari pertanyaan makro dan pertanyaan mikro, yaitu sebagai berikut :

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, yaitu : “ Bagaimana Audit Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program BPJS Kepada Pasien di RSKIA Kota Bandung ? ”

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan pihak bagian pelayanan dan pengaduan dalam menyampaikan pesan kepada pasien atau keluarga pasien di RSKIA Kota Bandung ?
2. Bagaimana pemahaman pasien mengenai sosialisasi yang telah di sampaikan oleh pihak bagian pelayanan dan pengaduan di RSKIA Kota Bandung ?
3. Bagaimana timbal balik yang di terima oleh bagian pelayanan dan pengaduan dari pasien ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Audit Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program BPJS Kepada Pasien di RSKIA Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan utama peneliti dalam penelitian ini adalah untuk bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah ditentukan dalam rumusan masalah. Pertanyaan tersebut untuk mengetahui hal di bawah ini :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi yang dilakukan pihak bagian pelayanan dan pengaduan dalam menyampaikan pesan kepada pasien atau keluarga pasien di RSKIA Kota Bandung ?
2. Untuk mengetahui bagaimana pemahaman pasien mengenai sosialisasi yang telah di sampaikan oleh pihak bagian pelayanan dan pengaduan di RSKIA Kota Bandung ?
3. Untuk mengetahui bagaimana timbal balik yang di terima oleh bagian pelayanan dan pengaduan dari pasien ?

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan bagi peneliti, bagi pihak akademik, dan masyarakat luas. Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dalam penelitian ini secara teoritis peneliti berharap dapat menjadikan masukan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya kajian tentang audit komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dalam penelitian ini peneliti mencoba membagi kegunaan praktis yang dibangun, yakni :

a. Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini peneliti dapat lebih mengetahui dan menambah wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya tentang Audit Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Progam BPJS Kepada Pasien di RSKIA Kota Bandung.

b. Kegunaan Bagi Akademik

Kegunaan penelitian ini bagi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia dapat dijadikan referensi untuk mahasiswa selanjutnya khususnya mahasiswa yang akan meneliti tentang Audit Komunikasi.

c. Kegunaan Bagi Masyarakat

Kegunaan penelitian ini bagi masyarakat sebagai masukan dan pemahaman tentang kajian Audit Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Progam BPJS Kepada Pasien di RSKIA Kota Bandung.