

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap masyarakat manusia-baik yang primitif maupun yang modern berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya (dan dengan begitu menetapkan kredibilitasnya sebagai seorang anggota masyarakat) sehingga meningkatkan kesempatan individu tersebut untuk tetap hidup; sedangkan tidak adanya kemampuan ini pada seorang individu umumnya dianggap sebagai suatu bentuk patologi kepribadian yang serius. Charles R. Wright dalam Masmuh (2008:3).

Jadi komunikasi merupakan aktivitas dasar setiap manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya, atau melakukan interaksi sosial baik secara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok lainnya. Komunikasi yang dilakukan antara satu individu dengan satu individu lainnya dikenal dengan komunikasi antarpribadi atau disebut juga komunikasi interpersonal.

“Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.” (Muhammad, 2008:159).

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang paling sering dilakukan atau dijumpai dalam kehidupan manusia sehari-hari dimanapun manusia itu berada seperti di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar termasuk pula di sebuah rumah sakit.

Rumah Sakit Citra Harapan adalah sebuah rumah sakit umum yang didirikan pada tanggal 24 Juni 2004 dan diselenggarakan pada 11 September 2006, terletak di Jalan Harapan Indah , Kawasan Sentra Niaga No.3-5 Harapan Indah, Medan Satria, Bekasi. Pemilik Rumah Sakit Citra Harapan adalah PT Jolin Sapta Medika. Unit pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Citra Harapan meliputi rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, rawat intensif, kamar operasi, kamar bersalin, penunjang medis (radiologi, laboratorium) dan rehabilitasi medis. Sedangkan pelayanan medis spesialis yang diberikan mencakup pelayanan medis spesialis penyakit dalam, bedah, kebidanan dan kandungan, penyakit THT, mata, syaraf, kulit dan kelamin, jantung dan pembuluh darah, paru, radiologi, anestesi, dan psikiatri.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Citra Harapan di atas tentunya tidak terlepas dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh para profesionalnya, seperti komunikasi yang dilakukan oleh dokter dengan pasien.

Goleman dan Belkin dalam Tubbs dan Moss (2005:9) menyebutkan Hubungan dokter-pasien adalah unik dan secara tradisional diatur oleh sejumlah norma yang berhubungan dengan kekuasaan, status, dan kemampuan. Lebih jauh lagi, hubungan dokter-pasien sering kali melibatkan penyingkapan diri pada kedua belah pihak: diasumsikan bahwa dokter akan terbuka kepada pasiennya mengenai sifat-sifat setiap penyakit, prognosisnya, biayanya, dan sebagainya; dan pasien akan berbicara terus terang kepada dokter. Agar para dokter dapat efektif mengobati pasien-pasiennya, mereka harus memperoleh kepercayaan dan kesediaan untuk bekerja sama dari pasiennya. Dengan alasan inilah para dokter melatih mahasiswa kedokteran untuk meningkatkan pemahaman mereka dalam komunikasi dan mengembangkan kemampuan mendengarkan yang lebih baik.

Jadi komunikasi merupakan salah satu hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan dalam hubungan dokter dan pasien. Komunikasi interpersonal dokter yang baik seperti memiliki kemampuan menjelaskan secara jelas, jujur dan terbuka, ditunjang dengan sikap yang ramah dan sopan seyogianya dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Sebaliknya komunikasi interpersonal dokter yang kurang baik seperti kurangnya kemauan dokter di dalam menanggapi keluhan pasien, tergesa-gesa dalam memberikan penjelasan kepada pasien karena antrian pasien yang masih banyak menunggu untuk dilayani dan sebagainya. Hal ini tentunya dapat menimbulkan ketidakpuasan tersendiri bagi pasien.

Dengan demikian selain komunikasi, hal penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam sebuah pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman

buruknya. Oleh sebab itu mengetahui kepuasan/ketidakpuasan pasien adalah penting untuk dilakukan agar dapat melakukan evaluasi serta dapat mengantisipasi permasalahan yang mungkin timbul.

Dari hasil pengumpulan pendapat terbaru yang dilaporkan Harris (Tubbs dan Moss, 2005: 9-10) disebutkan bahwa :

Pasien berpindah dokter sebagai respon ”berkenaan dengan komunikasi dokter-pasien”. Inilah beberapa alasan yang diberikan para pasien :

- Dokter tidak menyediakan waktu yang cukup untuk pasien : 51%
- Dokter tidak ramah: 42 %
- Dokter tidak menjawab pertanyaan dengan jujur dan lengkap: 40 %
- Dokter kurang berpengetahuan dan kurang kompeten : 30 %
- Penjelasan dokter tidak dapat dimengerti : 30 %
- Dokter tidak memperlakukan pasien dengan hormat : 27 %
- Dokter tidak selalu ada ditempat bilamana diperlukan : 27 %

Menurut penulis respon yang berkenaan dengan komunikasi dokter-pasien seperti tersebut di atas terjadi karena prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi yang efektif tidak diterapkan secara baik. Dari uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi yang efektif antara dokter dengan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan dan ingin mengetahui kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan. Oleh sebab itu untuk dapat mengetahui hal ini secara pasti maka penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Citra Harapan.

## **1.2. Rumusan Masalah Pokok**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi yang efektif antara dokter dengan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan ?
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan, dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas maka perlu ditetapkan tujuan penelitian. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi yang efektif antara dokter dengan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoritis : Secara teori hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi perkembangan teori di bidang Ilmu Komunikasi pada umumnya, serta di bidang Ilmu Hubungan Masyarakat

yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi yang efektif dan kepuasan pelanggan (pasien) pada khususnya.

Manfaat Praktis : Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi Rumah Sakit Citra Harapan mengenai penerapan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi yang efektif antara dokter dengan pasien rawat inap dan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Citra Harapan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini dibuat untuk memudahkan mengetahui materi yang di bahas serta memberikan gambaran singkat dan menyeluruh, di dalamnya di paparkan secara berurutan agar penulisan skripsi ini menjadi terarah dan saling berhubungan antara satu dengan lainnya. Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang berisi alasan mengapa masalah tersebut menarik untuk di teliti, rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian yang ingin diketahui penulis, manfaat apa saja yang akan diperoleh melalui penelitian ini serta sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini memuat tentang tinjauan pustaka yang berisi uraian tentang teori yang relevan dengan masalah pokok penelitian, operasionalisasi variabel, dan kerangka pemikiran yang merupakan gambaran konsep yang dipelajari melalui tinjauan pustaka.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan, desain penelitian, bahan penelitian dan unit analisis, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, serta teknik analisa data.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat tentang subjek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang menjawab masalah pokok dalam penelitian ini.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian serta saran yang mungkin berguna untuk bahan pertimbangan, masukan dan demi perbaikan dimasa mendatang.