

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era modern, pelayanan prima menjadi salah satu tujuan utama yang harus dijalankan di tiap instansi kesehatan. Organisasi tersebut harus memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada masyarakat agar menjamin kualitas hidup warga negara. Salah satu kebijakan pemerintah dalam upaya membangun manusia yang berkualitas tinggi yakni dengan meningkatkan pembangunan dibidang kesehatan. Melalui langkah ini diharapkan terciptanya sumber daya manusia baik fisik maupun mental yang bermuara pada peningkatan kualitas manusia sebagai objek dan pelaku pembangunan. Untuk mewujudkan itu, diperlukan pembangunan pelayanan kesehatan yang mengatur pelaksanaannya agar hak warga negara untuk hidup sehat dapat terpenuhi secara wajar.

Meskipun, proses komunikasi kurang menjadi perhatian 'lebih' oleh komunikator ataupun komunikan dalam prosesi penyampaian pesan. Tak dapat dipungkiri jika terjadi komunikasi yang kurang baik maka akan berdampak pada tujuan keduanya (komunikator dan komunikan) yakni makna pesan yang mungkin tidak akan tercapai. Utamanya dalam dunia kedokteran ataupun rumah sakit, proses komunikasi oleh dokter kepada pasien. Pendekatan dokter dengan pasien, pendekatan pasien dengan suster pendekatan pasien dengan konseling ataupun

sebaliknya, hendaknya dilakukan dengan mempertimbangkan untuk menggunakan komunikasi yang baik dan efektif.

Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh DeVito (2011; 252) komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang yang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang bersifat langsung.

Dalam hal ini salah satu pendekatan yang digunakan rumah sakit dalam melayani para pengguna jasa adalah melalui pendekatan komunikasi interpersonal atau antarpribadi. Menurut Effendy (Effendy, 2008; 8), komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan yang dianggap paling efektif dalam mengubah pola pikir, sikap, pendapat atau perilaku seseorang karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Itu berarti komunikasi interpersonal dapat dipakai di tiap rumah sakit dengan tujuan untuk memengaruhi pola pikir kepada pasien agar menumbuhkan rasa empati dan kepercayaan dari pasien.

Rumah Sakit yang menjalankan komunikasi antarpribadi dengan baik maka akan tercipta hubungan yang baik antar pasien dengan dokter, pasien dengan suster, ataupun manajemen tersebut. Terutama, rumah sakit yang dikhususkan untuk mengurus masalah program hamil atau yang biasa dikenal dengan klinik kesuburan. Tujuannya agar para pelaku pelayanan kesehatan dapat memberikan informasi secara tepat dan rasa nyaman kepada pasien yang menjalankan program hamil tersebut.

Kepercayaan pasien terhadap dokter adalah kunci utama keberhasilan penanganan suatu penyakit. Sebagian besar indikasi berobat ke luar negeri adalah bukan karena keterbatasan alat dan kemampuan dokter, tetapi karena permintaan keluarga pasien. Secanggih apapun sarana medis atau sepintar apapun dokternya tidak akan berarti bila tidak ada rasa percaya.

Saat ini masyarakat kita kurang percaya terhadap mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia. Mereka yang berpenghasilan menengah ke atas lebih memilih menjalankan pengobatan di luar negeri. Dengan demikian pihak rumah sakit yang senantiasa membangun komunikasi yang berkualitas dengan pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien. Sebaliknya apabila pihak rumah sakit tidak melakukan komunikasi dengan baik maka dimungkinkan kepercayaan pasien tidak terbentuk dengan baik. Apabila kepercayaan pasien sudah terbentuk maka loyalitas akan timbul dengan sendirinya.

Salah satu lembaga kesehatan yang menjalankan kebijakan pemerintah secara profesional dalam melayani tuntutan pasien adalah Klinik Morula IVF Jakarta. Klinik Morula IVF Jakarta terletak di Jln. Teuku Cik Ditiro nomor 12, Menteng, Jakarta Pusat. Klinik tersebut memiliki program-program hamil yang dapat membantu keluarga untuk mendapatkan keturunan. Program-program tersebut di antaranya *In Vitro Fertilization (IVF)* dan *Intraurine Insemination (IUI)*.

IVF atau yang lebih dikenal bayi tabung adalah Penyatuan sperma dan sel telur di dalam tabung yang kemudian diletakkan kembali ke dalam rahim untuk

berkembang. Pembuahan yang terjadi di luar rahim ini sudah menjadi praktik yang sangat populer di Amerika Serikat. Proses bayi tabung sendiri diawali dengan konsultasi dan seleksi pasien, dimana baik suami dan istri akan diperiksa sampai dengan ada indikasi untuk mengikuti program bayi tabung. Jika memang diindikasikan, baru bisa masuk dan mengikuti program bayi tabung.

Dalam mempengaruhi psikologi pasien pihak Rumah Sakit menggunakan Komunikasi Antarpribadi penekanannya pada pembicaraan secara lisan antara dua orang atau tiga orang dimana mereka saling mengungkapkan dan menanggapi perasaan, pikiran dan gagasan. Salah satu pihak menyampaikan dan pihak yang lain menerima isi pembicaraan. Kemudian percakapan itu menjadi lebih pribadi karena komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berproses pada pengembangan. Berkembangnya komunikasi itu menciptakan relasi yang baik antara kedua pihak, pihak rumah sakit mengenal baik pasien-pasien yang dirawatnya, sementara para pasien mengenal baik klinik tersebut melalui pelayanan yang diberikan dokter dan para medis lainnya.

Ketika melewati masa-masa program kehamilan, kondisi mental sang pasien sangat rentan sekali. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa percaya demi kelancaran program hamil. Secanggih apapun sarana medis atau sepintar apapun dokternya tidak akan berarti bila tidak ada rasa percaya. Saat ini masyarakat kita kurang percaya terhadap mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia. Mereka yang berpenghasilan menengah ke atas lebih memilih menjalankan pengobatan di luar negeri. Tinggi rendahnya kepercayaan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya intensitas komunikasi.

Keterpaksaan yang dirasakan pasien akan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pasien. Dengan demikian pihak rumah sakit yang senantiasa membangun komunikasi yang berkualitas dengan pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien, sebaliknya apabila pihak rumah sakit tidak melakukan komunikasi dengan baik maka dimungkinkan kepercayaan pasien tidak terbentuk dengan baik. Apabila kepercayaan pasien sudah terbentuk maka loyalitas akan timbul dengan sendirinya. Peran dokter spesialis kandungan sangat berperan dalam memengaruhi psikologis pasien ketika menjalani program hamil, karena pasien selalu berkonsultasi kepada dokter tersebut. Apabila dokter spesialis kandungan yang sudah diketahui latar belakangnya oleh pasien tiba-tiba digantikan oleh tim dokter spesialis kandungan yang lain karena kesibukannya, maka pasien akan kecewa dan kepercayaan pasien berkurang itu semua akan mempengaruhi loyalitas pasien.

Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pendekatan komunikasi antarpribadi antara dokter spesialis kandungan terhadap pasien-pasien program bayi tabung Klinik Morula IVF Jakarta. Alasan peneliti mengambil fokus penelitian kepada dokter spesialis kandungan karena peran dokter tersebut sangat penting dalam kelancaran program hamil. Dokter kandungan berperan aktif dengan berkomunikasi langsung bersama para pasien. Komunikasi Antarpribadi yang diperankan dokter dapat menimbulkan rasa kekeluargaan dengan pasien seperti saling menyapa, sekedar memberi salam, menanyakan kabar, kemudian saling mengetahui latar belakang dokter dan pasien. Hubungan emosional dokter

dan pasien itu dapat menumbuhkan rasa kepercayaan pasien pada dokter tersebut, sehingga pasien merasa betah dan nyaman di Klinik Morula IVF Jakarta.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berkaitan dengan fokus penelitian di klinik Morula IVF Jakarta terjadi komunikasi antarpribadi antara dokter dengan pasien, suster dengan pasien dan konseling dengan pasien.

Dalam penelitian ini dibatasi pada komunikasi antarpribadi antara dokter spesialis kandungan dengan pasien program bayi tabung. Pembatasan ini dilakukan mengingat pusat hubungan pasien dengan dokter sangat penting dan berpengaruh pada psikologi pasien. Psikologi itu dapat berpengaruh pada loyalitas pasien. Untuk mengetahui lebih jauh tentang hal itu, maka peneliti merumuskan fokus penelitian, yakni :

Bagaimana pendekatan komunikasi antarpribadi dokter spesialis kandungan Klinik Morula IVF Jakarta dalam meningkatkan loyalitas pasien program bayi tabung?

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan peneliti adalah untuk mengetahui :

- Tahapan pelaksanaan komunikasi antarpribadi dokter spesialis kandungan dengan pasien program bayi tabung Klinik Morula IVF Jakarta.
- Pendekatan komunikasi antarpribadi dokter spesialis kandungan dengan pasien program bayi tabung Klinik Morula Jakarta.
- Pendekatan komunikasi antarpribadi dalam meningkatkan loyalitas.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan penulis, maka nantinya hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat. Adapun manfaatnya sebagai berikut :

**1.3.2.1 Manfaat Teoritis** : Dapat memberikan masukan pada penerapan konsep dan teori Komunikasi Antar Pribadi dalam hubungan dokter dengan pasien.

**1.3.2.2 Manfaat Praktis** : Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memeberikan masukan positif bagi dokter Klinik Morula IVF Jakarta serta ikatan dokter yang ada di

Indonesia dalam mengimplementasikan komunikasi antar pribadi terhadap pasien dan kalangan Rumah Sakit.

## 1.4 Sistematika Penulisan

- **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi uraian latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi uraian kerangka teori, definisi konsep, dan kerangka pemikiran.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi uraian desain penelitian, unit analisis, informan dan key informan, instrumen, reliabilitas data dan analisis data.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Berisi uraian mengenai *Komunikasi antarpribadi* Klinik Morula IVF Jakarta antara dokter dengan pasien, hasil penelitian, dan pembahasan.

- **BAB V PENUTUPAN**

Berisi kesimpulan dan saran