

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan oleh setiap individu untuk dapat mempertahankan hidupnya. Komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kehidupan manusia, keberadaannya diibaratkan seperti sebuah akar dalam pohon, dimana akar tersebut dijadikan sebagai penopang dasar untuk bisa terus tumbuh. Begitu penting peran komunikasi dalam kehidupan manusia, sehingga tidak ada seorang pun manusia di muka bumi yang mampu bertahan hidup tanpa berkomunikasi. Komunikasi tidak hanya dibutuhkan dalam hubungan intrapersonal atau interpersonal saja, melainkan berbagai aktivitas manusia, baik itu aktivitas keluarga, kelompok, maupun dalam suatu organisasi.

Komunikasi merupakan faktor fundamental yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dalam aktivitas manajemen organisasi. Tanpa ada komunikasi aktivitas manajemen organisasi tidak akan berkembang. Organisasi dan Komunikasi ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan keberadaannya. Aktivitas organisasi selalu membutuhkan Sumber Daya Manusia, dan SDM tersebut akan selalu melakukan interaksi dan komunikasi dalam melakukan aktivitas manajemennya sehingga tercapai tujuan dari organisasi tersebut oleh sebab itu, komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah hubungan hidup manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan bantuan dari orang lain.

Salah satu konteks yang terdapat dalam komunikasi adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dianggap sebagai salah satu strategi untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang efektif antara organisasi dengan publik. Komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk membantu mengumpulkan informasi mengenai individu sehingga dapat memprediksikan respon yang akan timbul. Hal tersebut didukung oleh De Vito yang mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang secara tatap muka sehingga memungkinkan setiap pesertanya untuk menangkap reaksi orang lain secara langsung (2001:6).

Hal tersebut didukung oleh Hardjana yang mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai: Interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. (2003:85). Oleh karena itu komunikasi interpersonal dikatakan lebih efektif untuk mengumpulkan informasi mengenai individu karena merupakan interaksi tatap muka sehingga respon yang timbul dapat diprediksikan. Komunikasi interpersonal menurut De Vito terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi agar tercipta komunikasi interpersonal yang efektif. Kelima aspek tersebut adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaran.

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten atau Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan

upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan terdepan di masyarakat, berfungsi melaksanakan pengembangan di bidang kesehatan, memberdayakan masyarakat dan memberikan layanan terpadu disegala bidang. Puskesmas diharapkan mampu melaksanakan manajemen yang baik, meningkatkan wawasan agar mampu mewujudkan pelayanan yang bermutu. Penilaian kepuasan pelanggan bisa dilakukan dengan melakukan pengkajian mutu layanan yang secara langsung bisa menilai kinerja sebuah layanan.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas Larangan Utara Tangerang selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Penelitian ini mengamati kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) di Puskesmas Larangan Utara Tangerang. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian pasien/konsumen (pelanggan) tentang penerapan komunikasi interpersonal dokter terhadap kepuasan pasien. Hal ini penting

sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Apabila dokter membangun dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasien, merupakan salah satu kunci keberhasilan seorang dokter dalam upaya memberikan pelayanan medis. Komunikasi yang disampaikan oleh dokter terkadang lebih dibutuhkan oleh pasien melainkan obat yang diberikan dokter untuk kesembuhan pasien. Sehingga dokter haruslah mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan pasiennya, karena dokter yang secara langsung berinteraksi atau berkomunikasi dengan pasien.

Dokter berkomunikasi terhadap pasien dengan memberikan nasehat medis dan solusi mengenai penyakit yang diderita. Apabila dokter tidak dibekali dengan kemampuan komunikasi yang baik maka akan memiliki kesulitan untuk berkomunikasi dengan pasien. Hal tersebut akan menurunkan kepuasan pasien bahkan pasien dapat merasa tidak puas karena penjelasan yang diberikan tidaklah jelas misalnya mengenai nasehat medis yang diberikan oleh dokter tidaklah lengkap dan jelas sehingga pasien merasa tidak puas. Oleh karena itu komunikasi memegang peranan penting, baik untuk kepentingan dokter maupun kepentingan pasien, yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan dari asal katanya dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pasien yang diukur disini adalah kepuasan komunikasi yang terjalin antara dokter dan pasien.

Dalam profesi kedokteran, komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan

keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran. Di Indonesia, sebagian dokter merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya. Akibatnya, dokter bisa saja tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan perencanaan dan tindakan lebih lanjut.

Dari sisi pasien, umumnya pasien merasa dalam posisi lebih rendah di hadapan dokter (*superior-inferior*), sehingga takut bertanya dan bercerita atau hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter saja. Tidak mudah bagi dokter untuk menggali keterangan dari pasien karena memang tidak bisa diperoleh begitu saja. Perlu dibangun hubungan saling percaya yang dilandasi keterbukaan, kejujuran dan pengertian akan kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing. Dengan terbangunnya hubungan saling percaya, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu dokter dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien.

Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara (tidak *superior-inferior*) sangat diperlukan agar pasien mau atau dapat menceritakan sakit atau keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah kesehatan adalah bukan harapan dari setiap manusia.

Komunikasi efektif diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua pihak, pasien dan dokter. Dokter dapat mengetahui dengan baik kondisi pasien dan keluarganya dan pasien pun percaya sepenuhnya kepada dokter. Kondisi ini amat berpengaruh pada proses penyembuhan pasien selanjutnya. Pasien merasa tenang dan aman ditangani oleh dokter sehingga akan patuh menjalankan petunjuk dan nasihat dokter karena yakin bahwa semua yang dilakukan adalah untuk kepentingan dirinya. Pasien percaya bahwa dokter tersebut dapat membantu menyelesaikan masalah kesehatannya.

Komunikasi yang efektif justru tidak memerlukan waktu lama. Komunikasi efektif terbukti memerlukan lebih sedikit waktu karena dokter terampil mengenali kebutuhan pasien (tidak hanya ingin sembuh). Atas dasar kebutuhan pasien, dokter melakukan manajemen pengelolaan masalah kesehatan bersama pasien. Komunikasi efektif dokter-pasien adalah kondisi yang diharapkan dalam pemberian pelayanan medis namun disadari bahwa dokter di Indonesia belum disiapkan untuk melakukannya. Untuk itu dirasakan perlunya memberikan pedoman (guidance) untuk dokter guna memudahkan berkomunikasi dengan pasien dan atau keluarganya. Melalui pemahaman tentang hal-hal penting dalam pengembangan komunikasi dokter-pasien diharapkan terjadi perubahan sikap dalam hubungan dokter pasien.

Komunikasi dokter dengan pasien sering terjadi sengketa medis lebih sering disebabkan kesenjangan persepsi antara dokter, dan pasien. Pada satu sisi, pasien dan keluarga merasa kurang puas dengan proses atau hasil pengobatan

yang dilakukan dokter, sedangkan pada sisi lain, dokter dan puskesmas telah melakukan secara optimal.

Komunikasi antara dokter, pasien adalah komunikasi yang tidak dapat dihindari dalam tindakan klinikal yang merupakan bagian dari komunikasi kesehatan. Setiap pasien yang datang berobat menyampaikan keluhan, didengar, dan ditanggapi oleh dokter sebagai respon dari keluhan tersebut. Seorang pasien yang datang memiliki harapan untuk kesembuhan penyakitnya, sedangkan dokter yang memberikan pelayanan berdasarkan kode etik kedokteran berkewajiban memberikan pelayanan medis kepada pasien atau penderita.

Banyaknya bermunculan pelayanan kesehatan non-medis yang tidak diketahui bukti kebenarannya, yang ternyata diserbu oleh masyarakat awam misalnya pengobatan alternatif dukun cilik Ponari di Jombang Jawa Timur dan sebagainya adalah indikasi adanya fenomena menurunnya minat orang sakit untuk memeriksakan dirinya ke dokter. Fenomena tersebut mungkin dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi yang baik antara dokter dan pasien maupun berkurangnya kepercayaan masyarakat pada pelayanan seorang tenaga kesehatan. Sebuah kajian menyimpulkan bahwa kepercayaan pada pelayanan kesehatan ternyata sangat dipengaruhi oleh mutu hubungan komunikasi dokter-pasien

Seorang dokter dalam menghadapi pasien hendaknya memperlakukan pasien seperti benda yang sangat berharga agar benda tersebut dirawat dan dilindungi secara baik oleh dokter terhadap pasien dalam memenuhi hak – hak dari seorang pasien.

Puskesmas Larangan Utara Tangerang secara aktif memberikan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima dengan tetap memperhatikan aspek sosial berorientasi kepada kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Perasaan tidak puas pasien terhadap komunikasi dokter dikarenakan gaya komunikasi dan cara bicara dokter yang terlalu menggunakan bahasa medis dalam melakukan pemeriksaan kesehatan, sehingga maksud dari pesan yang ingin disampaikan tidak diterima dengan baik oleh pasien. Namun penilaian negatif terhadap salah satu dokter di Rumah Sakit Permata Ibu dapat saja muncul, dikarenakan kurang melakukan pendekatan komunikasi interpersonal kepada pasien dalam melakukan pemeriksaan dan penjelasan *diagnosis* penyakit yang dirasa oleh pasien.

Hubungannya antara dokter dan pasien harus ada komunikasi interpersonal yang baik agar menjadi sebuah motivasi yang besar bagi pasien untuk segera sembuh. Komunikasi interpersonal tersebut berdampak besar selain pengobatan pada umumnya. Komunikasi yang terjalin antara dokter dan pasien bisa menjadi sugesti baik yang positif maupun yang negatif serta untuk kesepakatan medis.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang komunikasi interpersonal dokter terhadap pasien mengingat banyaknya pengalaman sekitaran hal tersebut. diantaranya, keahlian dokter dalam berkomunikasi, daya tarik komunikasi dokter, kepercayaan yang mampu

diperlihatkan dokter kepada pasien, sehingga membuat komunikasi antara dokter dan pasien menjadi tidak efektif. Peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Larangan Utara dan akan meneliti tentang masalah yang disebutkan di atas.

Berdasarkan hasil observasi terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Penilaian kepada dokter yang cenderung negatif, hal ini terlihat dari pasien yang menilai bahwa keahlian komunikasi dokter dalam menyampaikan sebuah informasi tentang diagnosis penyakit pasien dengan menggunakan istilah medis, menjadikan hambatan penilaian kualitas seorang dokter dalam berkomunikasi dengan pasien, yang tidak dapat dengan mudah di mengerti oleh pasien atas segala diagnosis yang dialami oleh pasien tersebut.
2. Rendahnya kepercayaan pasien kepada dokter, karena sering seorang dokter memberikan obat yang tidak menjelaskan kegunaan setiap obat dari hasil diagnosa pasien.

Permasalahan tersebut di duga disebabkan oleh faktor sebagai berikut:

1. Kualitas komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi dengan pasien rendah.
2. Kepercayaan dalam keakuratan informasi kegunaan setiap obat yang diberikan oleh dokter kepada pasien dalam mengatasi penyakit pasien menjadi faktor penyebab kurang kepercayaan pasien akan keakuratan informasi kegunaan setiap obat yang tidak sesuai dengan gejala yang dirasakan oleh pasien tersebut dengan hasil yang kurang memuaskan (kesembuhan pasien) dengan melalui tahapan tindakan medis yang tidak

sesuai dengan prosedur tindakan medis seorang dokter serta waktu yang dilakukan dokter yang terlalu singkat sehingga hasil diagnosa tidak optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dengan mengambil Judul **“Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Larangan Utara Tangerang.**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Komunikasi Interpersonal Dokter dengan Pasien di Puskesmas Larangan Utara Tangerang?
2. Bagaimana keahlian komunikasi Dokter, daya tarik Dokter, Kepercayaan Dokter dalam meningkatkan kepuasan pasien di Pusekesmas Larangan Utara Tangerang?

1.3. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : **Bagaimana Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Kepuasan Pasien di Pusekesmas Larangan Utara Tangerang?**

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian yang dilakukan, selain sebagai salah satu syarat ujian sidang sarjana Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations sebagai berikut:

1. Mengetahui Penerapan Komunikasi Interpersonal Dokter terhadap para pasien di Puskesmas Larangan Utara, Tangerang.
2. Mengetahui Kepuasan pasien di Puskesmas Larangan Utara, Tangerang.
3. Mengetahui hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Dokter dengan kepuasan para pasien di Puskesmas Larangan Utara, Tangerang.

1.5. KEGUNAAN PENELITIAN

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya mengenai Komunikasi Interpersonal Dokter.
- b. Mengembangkan pengetahuan peneliti dalam menganalisa di kemudian hari mengenai Komunikasi Interpersonal Dokter.
- c. Hasil penelitian ini dapat melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam bidang disiplin Ilmu Komunikasi Khususnya yang berhubungan dengan Komunikasi Interpersonal Dokter serta dapat dijadikan informasi bagi pihak yang berkepentingan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang berguna sebagai salah satu perbandingan antara materi yang didapatkan di perkuliahan dengan penerapan di lapangan.

- b. Senantiasa dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran terhadap hubungan Komunikasi Interpersonal Dokter dengan kepuasan para pasien di Puskesmas Larangan Utara, Tangerang.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sebelum penulis melakukan pembahasan mengenai penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan. Penelitian ini terdiri atas lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini disebutkan dan dijelaskan teori-teori yang dipakai dan yang mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian, pengoperasian variabel yang digunakan, dan jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang tinjauan perusahaan yang menjadi subyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Riset Data Skripsi

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Tabel Induk Variabel X (Komunikasi Interpersonal Dokter)

Lampiran 4 : Tabel Induk Variabel Y (Kepuasan Pasien)

Lampiran 5 : Rekapitulasi Jawaban Test – retest Variabel X

Lampiran 6 : Rekapitulasi Jawaban Test – retest Variabel Y

Lampiran 7 : Sertifikat – sertifikat