

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sejak lahir kita tidak dapat mempertahankan hidup sendiri tanpa orang lain. Perlunya berkomunikasi dengan orang lain untuk bertukar informasi maupun memenuhi kebutuhan keperluan hidup seperti makan, minum dan kebutuhan psikologis seperti keinginan kita untuk mencapai sesuatu yang dituju seperti sukses dan kebahagiaan.¹ Komunikasi adalah suatu proses hubungan kontak bertukar informasi antar manusia secara individu maupun kelompok maupun dengan verba atau non verba. Manusia berhubungan dengan manusia yang lain dengan cara berkomunikasi, sebab pada hakikatnya manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan orang lain untuk melengkapi kehidupannya dalam memenuhi kebutuhan.

Hubungan manusiawi berlangsung pada dua orang atau lebih dikatakan hubungan karena di dalamnya terdapat unsur-unsur kejiwaan yang mendalam. Relasi hubungan manusiawi dengan ilmu komunikasi bisa dikatakan sebagai komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi). Dikatakan hubungan manusiawi karena terkandung pesan yang disampaikan dalam segala situasi dan dalam semua bidang, baik itu untuk mengubah suatu sikap, pendapat, atau perilaku seseorang.

¹ Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012 hal 16.

Semakin banyaknya orang maka semakin banyak juga kebutuhan kita yang tak luput dalam melakukan komunikasi untuk memberikan maksud dan makna yang ingin kita sampaikan. Komunikasi interpersonal menjadi pilihan yang tepat bagi masyarakat untuk bertukar informasi serta komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif bilamana maksud dari pesan yang dikirim dapat dipahami dan dimengerti kepada penerima pesan. Pesan yang disampaikan pengirim ditindak lanjuti oleh penerima dengan perbuatan secara suka rela yang dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi dan dapat mengurangi hambatan dalam penyampaian pesan.

Komunikator sebagai pemegang peranan penting dalam keberhasilan mempengaruhi komunikasi untuk mengarah pada perubahan yang diinginkan. Dalam peranannya pada, dokter sebagai komunikator meyakinkan pasien ketika melayani pasien. Komunikasi menjadi pondasi bagi profesi kedokteran untuk melakukan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Kepuasan serta kepercayaan dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh hubungan komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien. Dalam konteks komunikasi, bagi dokter penting untuk mempunyai keterampilan komunikasi yang efektif.

Menurut Dianne Berry, dalam pelayanan kesehatan, hal yang penting adalah memiliki keterampilan komunikasi baik karena dalam hubungannya dokter dengan pasien penting dalam upaya penyembuhan pasien. Proses komunikasi dokter dengan pasien berlangsung selama proses pemeriksaan, pengobatan, atau saat perawatan yang terjadi di ruang praktik perorangan, klinik puskesmas, dan rumah sakit dalam rangka melayani proses penyembuhan. Menurut Ong dkk.,

komunikasi dokter dengan pasien berlangsung secara *face to face* atau langsung tatap muka yang melibatkan dua orang yang berbeda posisi, tidak suka rela, dan mengandung pesan penting yang membutuhkan kerjasama yang baik.² Kemampuan komunikasi seorang dokter untuk berkomunikasi yang baik memiliki tujuan yang berbeda. Dianne Berry mengatakan bahwa terdapat tiga tujuan komunikasi antara dokter dan pasien, yaitu: menciptakan hubungan interpersonal yang baik, bertukar informasi, dan pengambilan keputusan medis.

Klinik dr. Vitis Arundina merupakan tempat praktik dokter spesialis yang menyediakan UGD 24 jam, poli umum, poli gigi, rawat inap, persalinan, KB, USG, rekam jantung, Laboratorium, dan apotek 24 jam. Bertempat di Desa Sembak Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri. Terletak di tempat strategis dan didukung dengan akses jalan yang mudah dijangkau masyarakat Klinik dr. Vitis Arundina dapat menjadi pilihan untuk memberikan pertolongan pertama untuk pelayanan kesehatan.

Dokter merupakan tenaga kesehatan yang menjadi tempat kontak langsung dengan pasien untuk menyelesaikan semua konsultasi keluhan masalah kesehatan yang dihadapi pasien, dengan tidak memandang umur, jenis kelamin dan berbagai keluhan penyakit yang dialami pasien. Untuk itu, diperlukan pendidikan dan pelatihan khusus bagi dokter pada bidang kesehatan dan mempunyai gelar dalam bidang kedokteran untuk menciptakan pelayanan dengan komunikasi yang baik serta kondisi yang nyaman bagi pasien.

² TA Larasati., "komunikasi Dokter-Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer". JK Unila, Volume 3 no.1 Maret 2019

Seorang dokter harus memiliki pengetahuan ilmiah dan kemampuan teknis tapi juga harus memahami sifat dan kondisi manusia yang sedang dihadapi dalam berbagai situasi dan kondisi. Pasien adalah manusia yang sedang mengalami kondisi tubuh sakit. Mereka akan mengalami perasaan khawatir, cemas, penuh harap untuk mencari kesembuhan atau pengobatan dengan bantuan orang yang dapat di percaya.³

Pasien merupakan orang yang melakukan kegiatan konsultasi masalah tentang kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan dari dokter atau tenaga medis. Pasien menjadi kunci kesuksesan pola komunikasi yang diterapkan oleh dokter untuk memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.

Adanya lembaga jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik maupun lembaga kesehatan lainnya merupakan tempat bertemunya pasien dengan dokter dalam prosesnya untuk mengobati penyakit yang dikeluhkan oleh pasien. Jasa pelayanan kesehatan mulai berkembang untuk mempermudah pelayanan masyarakat baik itu mutu maupun manajemen pelayanan, masyarakat akan memilih tempat pelayanan berkualitas untuk mendapatkan kenyamanan, dalam hal ini sebagai kunci lancarnya keberhasilan pelayanan kesehatan. Efisiensi serta efektivitas pelayanan dalam sebuah lembaga pelayanan kesehatan merupakan penjaminan mutu akan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkelanjutan.⁴

³ Leila Mona Ganiem, *Komunikasi Kedokteran*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), hal 1

⁴ Putri Rachmania, "Pola Komunikasi Dokter Terhadap Pasien dalam Proses Penyembuhan di Klinik Makmur Jaya", *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011.

Ketertarikan peneliti pada klinik dr. Vitis ini karena dalam pelayanan yang diberikan dokter kepada pasiennya di Klinik dr. Vitis banyak pasien yang sudah percaya akan baik dan tepatnya pelayanan di Klinik ini, banyak agenda-agenda berhubungan dengan kesehatan yang dilaksanakan di Klinik dr. Viti, seperti kegiatan Prolanis, Yoga Ibu Hamil, Senam Penyakit kronis, dan Donor Darah. Seluruh kegiatan tersebut pasti memiliki banyak orang yang mengikutinya dengan sangat antusias bisa dibilang kegiatan yang dilakukan pasti banyak pasien yang mengikutinya Hal inilah yang menjadi peneliti tertarik akan meneliti komunikasi interpersonal di Klinik dr. Vitis.⁵

Dokter yang praktik di Klinik dr. Vitis Arundina mampu menenangkan pasien terutama balita maupun anak-anak. Dengan berkomunikasi secara langsung terhadap pasien, rasa takut yang dimiliki dan enggan untuk diperiksa akan berkurang bahkan hilang. Dokter dan karyawan yang bekerja juga tidak jarang menggunakan bahasa daerah, khususnya untuk melayani orang tua yang kurang lancar dalam berbahasa Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melaksanakan penelitian tentang efektivitas komunikasi interpersonal dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan di Klinik dr. Vitis. Pembahasan dengan menggunakan teori milik DeVito tentang karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan di Klinik dr. Vitis.

⁵ Observasi Peneliti

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan di Klinik dr. Vitis?
2. Bagaimana aspek keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiviness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*) yang diterapkan di Klinik dr. Vitis?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan di Klinik dr. Vitis
2. Untuk mendeskripsikan aspek keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiviness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*) yang diterapkan di Klinik dr. Vitis

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang efektivitas komunikasi antara dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Klinik dr. Vitis

Sebagai motivasi untuk terus mengembangkan komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien sehingga menciptakan komunikasi yang efektif dan berkualitas dalam proses penyembuhan pasiennya.

b. Bagi Khalayak Umum

Dapat memberikan informasi terkait pelayanan yang baik dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan pemeriksaan tentang bagaimana seharusnya sebagai pasien yang berobat kepada dokter dan ingin sembuh.

E. Telaah Pustaka

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang peneliti kumpulkan untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini.

1. Artikel ilmiah yang ditulis oleh Hasmel Ahya Janadi dan Yuliani Rachma Putri dengan judul “Analisis Komunikasi Interpersonal Tenaga Upahan Bagian Fasilitasi Penganggaran Dan Pengawasan Di Kantor Dprd Kota Madiun” dalam Jurnal *e-Proceeding of Management* : Vol.9, No.4 Agustus 2022. Hal. 2356-2364.⁶

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga upahan dengan atasan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi interpersonal DeVito yang membahas tentang karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif.

Perbedaan penelitian Janadin dan Putri ini adalah dalam pembahasannya yakni mengenai bagaimana Tenaga upahan pada divisi Fasilitasi dan Penanggaran di Kantor DPRD Kota Madiun melakukan pekerjaan sehari-hari dengan melakukan komunikasi interpersonal dengan atasan mereka sedangkan penelitian peneliti

⁶ Janadi, Hasmel Ahya, Yuliani Rachma Putri. “Analisis Komunikasi Interpersonal Tenaga Upahan Bagian Fasilitasi Penganggaran Dan Pengawasan Di Kantor Dprd Kota Madiun”. *Jurnal e-Proceeding of Management* : Vol.9, No.4 Agustus 2022. Hal. 2356-2364.

membahasa bagaimana komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan di klinik dr. Vitis. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang efektivitas komunikasi interpersonal menurut teori DeVito.

2. Artikel ilmiah pada *Jurnal Empati*, Januari 2018, Volume 7, Nomor 1, Halaman 165-174, yang berjudul “Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Interpersonal Siswa Dan Guru Dengan Prokrastinasi Akademik Pada Siswa Sma Negeri “X”” yang ditulis oleh Karina Aria Putri dan Dian Ratna Sawitri,⁷

Hasil Analisis regresi sederhana menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara efektivitas komunikasi interpersonal dan prokrastinasi akademik $r_{xy} = -0,490$ ($p < 0,001$). Artinya, semakin tinggi efektivitas komunikasi interpersonal antara siswa dengan guru, semakin rendah prokrastinasi akademik. Efektivitas komunikasi interpersonal memiliki sumbangan efektif sebesar 24% terhadap prokrastinasi akademik dan 76% lainnya ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Perbedaan penelitian Putri dan Sawitri ini dengan penelitian peneliti adalah pada obyek penelitiannya dan metode yang digunakan yakni kuantitatif dengan pengumpulan data-data dan perhitungan efektivitas. Persamaannya adalah sama-sama menggali tentang komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien.

⁷ Putri, Karina Aria, Dian Ratna Sawitri, “Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Interpersonal Siswa Dan Guru Dengan Prokrastinasi Akademik Pada Siswa Sma Negeri “X””. *Jurnal Empati*, Januari 2018, Vol. 7, No. 1. Halaman 165-174.

3. Artikel pada jurnal penelitian *Kalbisocio* Volume 2 nomor 2 Bulan Agustus 2015, Halaman 183-193 yang berjudul “Pola Komunikasi Interpersonal Terapeutik Dokter Terhadap Pasien Anak”, yang ditulis oleh Davis Roganda P, Salman, Prita S. Nuncandrani.⁸

Hasil didalamnya dituliskan bahwa komunikasi terapeutik merupakan komunikasi kesehatan yang pada dasarnya adalah komunikasi interpersonal. Dalam penyampaiannya narasumber menggunakan bahasa verbal tulisan dan non verbal untuk memudahkan berkomunikasi dari orang tua pasien untuk menjelaskan kondisi kesehatan pada pasien atau anak mereka. Tidak semua pasien anak patuh untuk melakukan terapi, menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk menarik perhatian pasien anak-anak agar pasien menjadi percaya dan tenang untuk menjalani pelayanan kesehatan.

Perbedaan penelitian David Roganda P., dkk ini dengan penelitian peneliti adalah objek penelitiannya dalam penelitian milik David Roganda P., dkk ini melihat pola komunikasi interpersonal antara pasien anak dengan dokter terapiutiknya. Persamaannya, sama-sama membahas tentang komunikasi interpersonal dalam bidang medis.

4. Jurnal penelitian yang berjudul *Komunikasi Interpersonal dalam Lingkungan Panti Asuhan walisongo*, yang ditulis oleh Nita Indriati.⁹

Jurnal tersebut berisikan bahwa efektivitas komunikasi memiliki

⁸ Davis Roganda P et. al., “Pola Komunikasi Interpersonal Terapeutik Dokter Terhadap Pasien Anak”. *Jurnal Kalbisocio*, Volume2 no.2 Agustus 2015 183-193

⁹ Nita Indriati., "Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkungan Panti Asuhan Walinsongo". *Kinesik*, Vol.4 No.1 April 2017

empat tahap pertukaran informasi melalui komunikasi yang terjadi antara komunikasi interpersonal pengasuh dan anak santri, santri dengan santri, tahap efektif merupakan tahap komunikasi interpersonal terkait keterbukaan diri pribadi, keempat tahap pertukaran stabil atau tahap keterbukaan diri tidak lagi segan untuk menceritakan perasaan mendalam mereka.

Perbedaan penelitian Indriati ini dengan penelitian peneliti adalah pada obyek penelitiannya. Penelitian Indriati memiliki fokus penelitian pada komunikasi interpersonal di lingkungan pondok pesantren yang melibatkan komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan santri dan komunikasi interpersonal antar santri. Persamaannya adalah pada Komunikasi interpersonal yang dibahas.

5. Artikel Jurnal dengan judul “Komunikasi Antarprnadi Dokter dengan Pasien dalam Membantu Penyembuhan Pasien di Klinik Cendana” oleh Tommy Dwi Panitra, H. H. dan Daniel Tamburian dalam Artikel *Jurnal Koneksi*. Volume 3 Nomor 1 Bulan Juli 2019. Halaman 71-76.¹⁰

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran komunikasi antarpribadi yang terjadi antara dokter dengan pasien di Klinik Cendana. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan menjelaskan hasil temuan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan peran komunikasi antarpribadi dokter dengan pasien dalam penyembuhan

¹⁰ Panitra, Tommy Dwi, dan Daniel Tamburian. “Komunikasi Antarprnadi Dokter dengan Pasien dalam Membantu Penyembuhan Pasien di Klinik Cendana” *Jurnal Koneksi*. Vol. 3 No. 1 Juli, 2019. Hal. 71-76.

pasien di klinik Cendana.

Perbedaan Penelitian Panitra dan Daniel dengan penelitian peneliti adalah objek penelitian, dan pembahasan disini membahas teori komunikasi antarpribadi, efektivitas komunikasi antarpribadi, hambatan komunikasi antarpribadi, sedangkan penelitian peneliti lebih pada aspek-aspek yang disampaikan DeVito tentang komunikasi interpersonal. Persamaannya pada membahas tentang komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien dalam proses penyembuhan.