

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada Temu Nasional Strategi Kemitraan Pengendalian Penyakit Tidak Menular di Jakarta, Menteri Kesehatan mengatakan dalam sambutannya bahwa peningkatan penyakit tidak menular memiliki dampak pada pertumbuhan perekonomian dan produktivitas bangsa. Dan beberapa jenis penyakit tidak menular dikategorikan sebagai penyakit kronis atau disebut juga dengan penyakit menahun. Penyakit kronis cenderung terjadi pada orang dewasa maupun lansia. Penyakit kronis diperkirakan akan terus meningkat setiap tahunnya disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari gaya hidup hingga gangguan sistem di dalam tubuh. Pengobatan penyakit tidak menular jenis kronis ini dapat dikendalikan namun memerlukan waktu yang lama dan biaya yang relatif besar, dan akan turut berdampak pada perekonomian keluarga penderita (*Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Penyakit Tidak Menular Penyebab Kematian Terbanyak Di Indonesia, 2011*).

Kemudian pada tahun 2013 Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) juga menyatakan bahwa salah satu penyebab utama kematian masyarakat di Indonesia adalah penyakit tidak menular. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa penyakit tidak menular merupakan penyakit kronis yang tidak ditularkan dari satu individu ke individu lainnya, namun penyakit tidak menular ini menjadi tantangan kesehatan tersendiri yang harus dihadapi dalam pembangunan kesehatan di Indonesia sampai masa yang akan datang.

Untuk menangani hal tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yang bekerja sama dengan

fasilitas kesehatan tingkat pertama, bahwa penyakit tersebut dapat ditangani dengan pelaksanaan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS). Hal ini berkaitan dengan berlakunya Jaminan Kesehatan Nasional sejak Januari 2014, sesuai amanah Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, maka Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (puskesmas atau klinik) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan memiliki peran sebagai fasilitas terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menderita penyakit kronis untuk mendapatkan pembinaan dan kontrol melalui program pengelolaan penyakit kronis (BPJS, 2014).

BPJS Kesehatan menjelaskan bahwa Prolanis adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terpadu melibatkan peserta, fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan dalam rangka pengendalian penyakit dan pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Diantara penyakit kronis tersebut, terdapat dua penyakit yang termasuk ke dalam kategori penanganan Prolanis yaitu: diabetes melitus tipe dua dan hipertensi.

Pada tahun 2019 BPJS Kesehatan menambahkan bahwa Prolanis merupakan program untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pasien penyandang penyakit kronis dalam upaya menjaga kesehatan dan mencegah dari timbulnya komplikasi penyakit di dalam tubuhnya. Dengan menjadi peserta Prolanis status kesehatan pasien akan terkontrol dengan baik dan diharapkan mampu mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup optimal pada pemeriksaan spesifik terhadap penyakit diabetes melitus tipe dua dan hipertensi

sesuai panduan klinis terkait, sehingga dapat mencegah timbulnya komplikasi penyakit.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dalam proses penyembuhan pasien diperlukan kerja sama antara pasien dan keluarganya beserta penyedia layanan kesehatan, terutama dokter yang menanganinya secara langsung. Dokter sebagai tenaga kesehatan bertugas melayani masyarakat yang mempunyai persoalan terhadap kesehatannya, terutama pada pasien yang menderita penyakit kronis yang membutuhkan waktu lama untuk mengendalikan penyakitnya. Dengan kata lain, interaksi dan komunikasi dokter pada pasien akan berlanjut dalam jangka waktu yang lama.

Dalam dunia kesehatan, upaya penyembuhan pasien tidak hanya bergantung pada obat-obatan saja, tetapi juga pada aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, terutama komunikasi interpersonal yang dilakukan dokter pada pasien dalam aktivitas pengobatan tersebut. Faktor yang cukup dominan mempengaruhi keputusan pasien dalam memeriksa kesehatan maupun berobat kepada dokter secara teratur adalah komunikasi. Apabila komunikasi dokter pada pasien berjalan dengan baik, maka proses penyembuhan pasien akan berjalan dengan baik pula. Komunikasi baik yang dilakukan dokter pada pasien akan berdampak positif pada kesehatan, kenyamanan, dan juga kepuasan pasien.

Dalam kajian komunikasi, bentuk komunikasi yang selalu dilakukan oleh individu di kehidupan sehari-hari adalah komunikasi interpersonal. Menurut Devito (2013) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan antara dua orang dan memiliki rangkaian interaksi yang panjang. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang pesan apa yang disampaikan dan

diterima, namun tentang bagaimana sebuah pesan disampaikan dan bagaimana ekspresi atau bahasa tubuh yang digunakan kepada lawan bicara. Dengan begitu hubungan yang dijembatani oleh komunikasi yang baik akan mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

Sebagaimana disebutkan oleh (Mulyana et al., 2018:33) dalam bukunya bahwa komunikasi yang dilakukan dalam dunia kesehatan mempunyai peluang besar dalam meningkatkan kesehatan pada diri individu atau pada lingkungan sekitarnya. Komunikasi interpersonal menjadi aspek kunci yang menjembatani hubungan antara dokter dan pasien dalam bertukar informasi dan membangun kesamaan makna hingga tercapainya tujuan yang diinginkan, terutama bagi pasien yang menyandang penyakit yang membutuhkan proses pengobatan dan pemeliharaan kesehatan yang relatif lama dan berkelanjutan.

Berdasarkan informasi yang terdapat pada penelitian (Ha et al., 2010) menunjukkan bahwa rata-rata keluhan pasien terhadap dokter bukan persoalan kompetensi klinis, akan tetapi mengenai komunikasi. Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) mengonfirmasi bahwa mulai tahun 2006 hingga 2017, 50% pengaduan pasien disebabkan oleh komunikasi yang bermasalah. Sementara itu, pada hasil penelitiannya dinyatakan bahwa komunikasi dokter pada pasien yang dilakukan secara efektif dapat memberikan dampak positif seperti motivasi, kepastian, dukungan hingga mempengaruhi hasil kesehatan pasien. Pentingnya komunikasi juga dipaparkan pada hasil penelitian (Panitra & Tamburian, 2019) bahwa bila dokter dan pasien mampu saling memahami, terbuka dan peduli, maka akan menciptakan komunikasi interpersonal dokter pada pasien yang baik. Komunikasi dokter pada pasien yang terjalin dengan baik akan memiliki

pengaruh terhadap lingkungan dan dapat menarik orang lain untuk berobat atau melakukan pemeriksaan kesehatan di tempat tersebut. Dari hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa semakin efektif pelaksanaan komunikasi interpersonal dokter pada pasien yang dilakukan akan membawa dampak baik pada hasil kesehatan.

Pada penelitian ini peneliti menetapkan Klinik Asy-Syifa Medika sebagai lokasi penelitian karena Klinik Asy-Syifa Medika merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki jumlah kepesertaan Prolanis terbesar di Kota Padang, di samping itu Prolanis Klinik Asy-Syifa Medika mendapatkan prestasi Juara 1 dalam perlombaan petugas dalam pengelolaan Prolanis. Dalam wawancara dan observasi awal peneliti pada bulan Januari 2020, peneliti mendapatkan hasil bahwa terdapat beberapa pasien Prolanis yang memiliki kecenderungan berobat pada dokter tertentu. Jika pada pemeriksaan dilayani oleh dokter A, maka pada pemeriksaan berikutnya pasien akan meminta agar dapat diperiksa oleh dokter yang sama. Bila tidak mendapatkan dokter yang dimaksud, pasien memilih untuk tidak jadi melakukan pemeriksaan pada hari itu.

Kemudian pada hasil wawancara awal juga disampaikan bahwa terdapat pasien Prolanis yang tidak melakukan kunjungan rutin bulanan bahkan berhenti berkunjung ke Klinik Asy-Syifa Medika. Sementara itu, idealnya untuk pengendalian penyakit kronis ini, setiap pasien Prolanis diharapkan dapat melakukan kontrol ke klinik minimal satu kali sebulan untuk dapat mengambil obat rutin, memantau tekanan darah dan gula darah, berkonsultasi serta pemeriksaan lainnya untuk mencegah apabila ditemukan tanda-tanda komplikasi pada pasien Prolanis. Berikut data pemantauan Prolanis di Klinik Asy-Syifa Medika dari tahun 2019-2021,

**Tabel 1.1 Data Pemantauan Prolanis**

No	Tahun	Jumlah Pasien Prolanis	
		Diabetes Melitus	Hipertensi
1	2019	134	221
2	2020	137	207
3	2021	130	168

*Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022*

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pasien Prolanis di Klinik Asy-Syifa Medika yang menderita penyakit diabetes melitus sempat mengalami peningkatan, lalu mengalami penurunan. Sementara itu pada pasien Prolanis yang menderita penyakit hipertensi mengalami penurunan. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik meneliti dan mengkaji komunikasi interpersonal dokter pada pasien Prolanis di Klinik Asy-Syifa Medika.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana komunikasi interpersonal dokter pada pasien Prolanis di Klinik Asy-Syifa Medika?"

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan komunikasi interpersonal dokter dan pasien Prolanis di Klinik Asy-Syifa Medika.
2. Mendeskripsikan hambatan komunikasi interpersonal dokter dan pasien Prolanis di Klinik Asy-Syifa Medika.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Mampu memberikan sumbangan ilmiah mengenai ilmu komunikasi kedokteran dalam mengembangkan metode komunikasi interpersonal

dokter pada pasien sebagai upaya peningkatan kesehatan pada masyarakat yang lebih luas.

2. Dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi yang memiliki ketertarikan pada topik penelitian ini dan ingin meneliti lebih lanjut mengenai komunikasi interpersonal dokter dan pasien Prolanis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Menambah wawasan dan pengalaman peneliti pada kajian Ilmu Komunikasi di bidang kedokteran, khususnya mengenai kajian komunikasi dalam konteks interpersonal pada dokter dan pasien Prolanis.
2. Mengembangkan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam menulis karya ilmiah, mengidentifikasi permasalahan dan berpikir secara sistematis.
3. Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program serta menentukan metode dalam menjalin komunikasi berkelanjutan antara dokter dengan pasien.

