

membentuk berbagai jenis harapan bagi terjadinya kompetensi komunikasi interpersonal.

Untuk kendala-kendala yang terjadi di rumah sakit yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dan observasi, dimana sering terjadi *miscommunication* antara satu bidang dengan bidang yang lain, lebih dijelaskan lagi oleh petugas rumah sakit disebabkan karena di bidang-bidang tertentu memiliki standar kerja yang mereka tentukan masing-masing, dan tidak ada komunikasi untuk memberikan penjelasan terkait penerapan standar kerja mereka masing-masing bidang, sehingga sering terjadi kesalahan persepsi antara petugas rumah sakit yang tentunya menyebabkan kerugian bagi pasien, sejalan dengan yang dikatakan (Harapan, 2019: 153) perkembangan hubungan antarindividu berorientasi pada perilaku antara satu individu dengan individu lainnya, semakin baik perkembangan hubungan, akan semakin terjalin hubungan Kerjasama antar individu bersangkutan, dan hubungan akan semakin terkoordinasi.

Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa petugas rumah sakit mengatakan RSUD Padang Panjang memerlukan evaluasi secara keseluruhan, karena jika tidak ada evaluasi tidak ada pergerakan untuk kemajuan pelayanan di RSUD Padang Panjang, padahal pada implikasinya beberapa petugas rumah sakit telah berusaha semaksimal mungkin dalam bekerja dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, namun karena tidak ada evaluasi dan pelatihan yang rutin, jadi pelayanan yang diberikan banyak memicu kendala bagi pasien. Keterampilan interpersonal yang baik dapat dibangun dengan mulai membangun keterampilan, yaitu dengan evaluasi di antara tim, dari evaluasi formal atas komunikasi tim,

evaluasi dapat dilakukan dengan bersama dalam suatu wawancara atau percakapan humanis (Liliweri, 2015:242). Namun pada kenyataannya evaluasi belum bisa terlaksana karena saat ini RSUD Padang Panjang tidak memiliki direktur sebagai penanggung jawab penuh manajemen rumah sakit.

Peneliti juga menemukan fakta terkait penghargaan yang diterima oleh RSUD Kota Padang Panjang dalam kategori pelayanan publik kategori "sangat baik" tingkat nasional. RSUD Kota Padang Panjang menjadi *role model* karena penghargaan pelayanan publik terbaik yang diterimanya. Namun petugas rumah sakit sendiri berpendapat adanya ketidaksesuaian antara penghargaan yang diterima oleh RSUD Kota Padang Panjang dengan pelayanan publik di bidang kesehatan akibat permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalamnya.

Pernyataan dari Bapak Yulius sebagai Wakil Ketua DPRD pun memperkuat jawaban atas ketidaksesuaian penghargaan yang diberikan kepada RSUD Padang Panjang dengan implikasinya. Ia mengatakan jika manajemen rumah sakit merupakan tanggung jawab Direktur RSUD Padang Panjang sepenuhnya dalam mengelola segala aktifitas termasuk anggaran keuangan, namun RSUD Kota Padang Panjang sendiri saat ini tidak memiliki direktur untuk membenahi permasalahan yang terjadi di dalamnya, manajemen rumah sakit menjadi simpang siur ditambah dengan tidak adanya evaluasi jadi petugas rumah sakit tidak bisa berbenah diri. Kekosongan posisi Direktur akan secepatnya ditunjuk oleh Pemerintah Daerah agar bisa mengambil alih tugas pokok yang dijalankan seorang pemimpin ujar Wakil Ketua DPRD Kota Padang Panjang. Fungsi Komisi 3 DPRD hanya melakukan evaluasi bertahap selama 3 caturwulan dalam kurun

waktu satu tahun berjalan. Selebihnya tidak ada intervensi dari pihak DPRD maupun Pemerintah Daerah. Jajaran manajemen rumah sakit sendiri yang secepatnya harus membenahi pelayanan publik untuk mencapai performa yang diharapkan semua lapisan masyarakat Padang Panjang. Pimpinan mempengaruhi berbagai kegiatan dari setiap anggota organisasi melalui komunikasi interpersonal, pimpinan bergantung pada perkembangan hubungan-hubungan interpersonal yang efektif dengan anggota lain untuk membangun kerja sama (Harapan, 2019: 163). Dengan posisi rumah sakit yang memiliki kewenangan penuh di tangan direktur namun disamping itu kekosongan posisi direktur di RSUD Padang Panjang dan belum adanya evaluasi rumah sakit menjawab mengapa kompetensi petugas rumah sakit beserta pengaplikasian komunikasi interpersonal petugas rumah sakit kepada pasien belum berjalan secara maksimal.

Selain itu dengan adanya fasilitas kurir *online* yang mengantarkan obat ke rumah pasien, sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu terlalu lama di rumah sakit, hal tersebut bisa membahayakan kondisi pasien sebab informasi penting yang seharusnya dijelaskan secara langsung oleh apoteker kepada pasien tidak tersampaikan. Petugas yang bekerja di bagian obat atau apoteker pun mengatakan bahwa dengan adanya sistem kurir *online* ini tidaklah efektif, karena kurir tidak mengerti mengenai obat-obatan, kekhawatiran petugas rumah sakit di bagian obat-obatan karena pasien hanya mendapatkan informasi mengenai obat dari keterangan yang ditulis di kemasan obat tanpa diberikan penjelasan secara langsung.

Pihak manajemen rumah sakit harus segera memperhatikan fasilitas yang tidak efektif tersebut dan bila perlu hilangkan saja aktifitas antar obat oleh kurir demi keselamatan kondisi pasien, karena hal ini tidak sejalan dengan apa yang dikatakan (Harapan, 2019: 153) bahwa hubungan interpersonal yang baik adalah yang didasarkan pada pemenuhan kebutuhan yang saling menguntungkan antara orang-orang yang saling berhubungan, kunci dari wujud hubungan yang efektif adalah dengan membuat ekspektasi yang jelas dari komunikator interpersonal, sehingga mereka dapat mengarahkan berbagai aksinya sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari individu yang berhubungan.

Komunikasi interpersonal efektif pun seharusnya sebisa mungkin dijaga antara petugas apoteker dengan pasien melalui komunikasi secara tatap muka, sejalan dengan yang dikatakan Lakey & Canary (2002: 221) dalam (Liliweri, 2015: 410) komunikasi interpersonal adalah kesan yang dibentuk dalam interaksi dengan sesama melalui perilaku dari seorang aktor untuk mencapai tujuannya dengan menghormati tujuan orang lain. Jika kurir *online* ini terus berlangsung, maka tidak ada interaksi secara langsung antara apoteker dengan pasien, sehingga tujuan apoteker untuk memberikan informasi terkait obat-obatan juga tidak terpenuhi. Sebuah jasa akan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan atau konsumen, harapan yang sepenuhnya diharapkan konsumen atas suatu jasa yang diberikan. Hal ini juga satu makna dengan yang disampaikan (Feigenbaum dalam Nasution, 2015: 2) kualitas merupakan kepuasan konsumen sepenuhnya atau *full customers satisfaction*. Lemahnya proses

komunikasi yang dimiliki RSUD Padang Panjang secara otomatis berpengaruh pada pengaplikasian di lapangan.

Bentuk interaksi paling mendasar dalam kehidupan manusia dilakukan dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal menurut Mulyana (2009: 81) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Salah satu peran komunikasi interpersonal adalah berhubungan dengan kesehatan mental. Menurut Supratiknya (2016: 11), kesehatan mental kita sebagian besar ditentukan oleh kualitas komunikasi dan hubungan kita dengan orang lain. Lebih lanjut, kesehatan mental manusia sangat berkaitan dengan kesehatan fisik. Tekanan psikologis yang dirasakan seseorang dapat menyebabkan penyakit dan menurunkan kondisi fisik, sehingga tiap individu diharapkan memiliki kondisi mental yang sehat. Salah satu cara untuk mempertahankan kesehatan mental ini melalui komunikasi.

Salah satu cara menjaga kesehatan selama proses penyembuhan pada pasien adalah dengan cara memberikan dukungan sosial kepada pasien tersebut. Gottlieb dalam Marliyah et al., (2004) menjelaskan dukungan sosial merupakan informasi secara verbal dan *non* verbal, bantuan serta tindakan yang berasal dari kehadiran orang yang mendukung, memiliki manfaat atau efek secara emosional terhadap penerimanya. Dukungan sosial ini dapat diberikan oleh siapa saja, bisa saja dari orang-orang terdekat pasien, seperti keluarga, sahabat, atau dari pihak luar seperti tenaga medis, dokter atau perawat.

Dalam praktiknya, kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas RSUD Kota Padang Panjang tujuannya adalah sebagai upaya kesembuhan