

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi interpersonal adalah salah satu bagian komunikasi yang menyatakan bahwa setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan (Mulyana, 2008). Tujuan akhir dari komunikasi interpersonal ini adalah terwujudnya rasa dan saling pengertian, membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti dalam mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal.

Dalam ilmu komunikasi persoalan komunikasi menjadi penentu tujuan organisasi, misalnya dalam konteks pelayanan publik bahwa kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh adanya bentuk komunikasi interpersonal yang baik menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal yang baik itu adalah menyampaikan pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan impan balik segera (Effendy, 2003: 30) selain itu, komunikasi interpersonal menurut Mulyana (2008:81) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Bupati Solok dalam setiap pertemuan dengan jajaran dinas kesehatan dan RSUD Arosuka selalu menekan pentingnya untuk bersikap ramah kepada pasien. Beliau selalu mengatakan bahwa senyum, sapa dan salam merupakan setengah obat bagi pasien. Keramahan petugas kesehatan adalah merupakan obat juga. Beliau meminta jangan ada lagi pasien mengeluh terhadap sikap petugas kesehatan. Muka masam, intonasi bicara yang kasar serta harga pelayanan yang mahal tidak boleh lagi menjadi keluhan masyarakat saat berobat.

Namun jika dilihat dari realitanya komunikasi interpersonal ini sebenarnya bermasalah dalam konteks pelayanan, di Instalasi kefarmasian RSUD Arosuka Kabupaten Solok banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang ramah karena komunikasi interpersonalnya kurang baik. Pendapat lain disampaikan oleh M. Hardjana (2003: 85) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, yang menempatkan pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Dilanjutkan oleh Muhammad (2005: 153), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi dinantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui baliknya (komunikasi langsung).

Dalam penjelasan para ahli komunikasi interpersonal di atas, belum ada kajian yang membuktikan apakah betul komunikasi interpersonal itu mempengaruhi kepuasan, saling pengertian serta pemahaman dari orang menerima pesan. Adapun komunikasi antar pribadi yaitu transaksi selektif, sistemik, unik, dan prosesual (proses berkelanjutan) yang memungkinkan orang untuk mencerminkan dan membangun pengetahuan pribadi satu sama lain dan menciptakan makna bersama. Menurut Julia T. Wood terdapat empat faktor yang dapat membangun dan mempertahankan suatu hubungan personal yang memuaskan (*satisfying personal relationship*) yaitu Investasi, Komitmen, Kepercayaan dan *Comfort with Realitional Dialectics* (Adanya rasa nyaman saat terjadi konflik dalam suatu hubungan) (2010:198-203). Poin yang ke empat terjadi saat adanya keinginan sendiri, adanya hal baru yang membuat nyaman dan familiar serta adanya sikap keterbukaan.

Sikap, pengetahuan dan kebutuhan pengunjung apotek terhadap informasi obat di Kota Depok menyimpulkan bahwa pengunjung apotek yang terdidik dan memiliki pendapatan tinggi, dimana ada hubungan bermakna antara sikap apoteker, kebutuhan apotek terhadap informasi obat (sikap mendukung) secara statistic bermakna (Abdullah dkk.,2010).

Dalam buku modul Standar Kompetensi Apoteker Indonesia telah menguraikan beberapa permasalahan komunikasi apoteker yang teridentifikasi

yaitu kurang percaya diri saat berkomunikasi dengan pasien, kurang mampu menggunakan bahasa awam yang mudah dipahami oleh pasien sehingga penjelasan kepada pasien tidak jelas dan membingungkan pasien. Pengalihan informasi data pasien serta pengalihan kebutuhan pasien terhadap obat merupakan salah satu problematik komunikasi apoteker dengan pasien. Oleh karena itu penelitian ini perlu melihat kegunaan dari teori dari konsep-konsep komunikasi interpersonal.

Semua teori yang dijelaskan diatas dalam konteks normatif padahal komunikasi interpersonal ini bisa dilihat dalam data empiris dalam suatu pelayanan kefarmasian. Penelitian ini akan melihat sejauh mana komunikasi interpersonal ini mempengaruhi kepuasan saat menerima pelayanan. Dengan demikian penelitian ini ingin menguji konsep tentang komunikasi interpersonal mempengaruhi kepuasan orang dalam menerima pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu instalasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik yang ramai dikunjungi adalah Rumah Sakit Umum Daerah. Adapun sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, prose komunikasi merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh sebuah rumah sakit. Meskipun apa yang ditawarkan kepada pengguna jasa adalah layanan kesehatan, tetapi proses pelayanan tersebut sangatlah membutuhkan kualitas komunikasi yang memadai dari setiap tenaga kesehatan yang bertugas. RSUD Arosuka Kabupaten Solok ada beberapa unit-unit bagian pelayanan yang sering berhadapan dengan masyarakat, salah satunya Instalasi Farmasi. Dikutip dari website pemerintah lapor.go.id, beberapa permasalahan terhadap pelayanan kefarmasian yang muncul adalah Pelayanan obat yang terlalu lama hingga berjam-jam di salah satu RSUD di Provinsi Riau (2018) serta tidak mendapatkan pelayanan obat untuk penyakit berbahaya (Difteri) di kota Sidoarjo (2017). Namun dari beberapa survei dari pengamatan awal bahwa pelayanan di bagian kefarmasian itu ada persoalan-persoalan yang dikeluhkan masyarakat terutama yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal pemberi layanan itu.

Hasil survei itu menunjukkan atau memperlihatkan beberapa hal yang menyebabkan pelayanan kurang dianggap baik oleh pasien, antar pengambilan obat terlalu lama, pegawai IFRSUD lama dalam melayani pasien, pasien yang tidak mendapatkan obat sesuai dengan nomor antrian, pegawai IFRSUD yang kurang dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pasien dan berdasarkan hasil wawancara dari 20 pasien, 6 orang pasien menyatakan tidak mendapatkan informasi obat sesuai harapan dan 14 orang pasien menyatakan mendapatkan informasi obat sesuai harapan. Secara sekilas persoalan pelayanan kurang baik bisa dilihat dari sarana prasarana, SOP pelayanan yang belum tergambar jelas dan sikap komunikasi petugas apotek yang kurang bersahabat. Penelitian kali ini akan melihat pengaruh komunikasi interpersonal Apoteker terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di RSUD Arosuka.

Wawancara awal dengan pasien didapatkan pasien banyak mengeluhkan lambannya penyerahan obat dan ekspresi apoteker yang sering cemberut. Pasien menyebutkan komunikasi apoteker tidak bagus saat menjelaskan obat yang kosong dan jumlahnya tidak sesuai dengan diresep. Berikut kutipan wawancara penulis dengan salah satu pasien:

“Wajah apoteker sering tidak bersahabat apalagi saat jam sibuk. Kami menunggu mendapatkan obat lebih dari sejam dan informasi obat sering diabaikan. Kami pasien sering menanyakan obat dan penyakit kami sehingga kami malas bercakap cakap petugas apotek, (wawancara, DN, 10/10/2018, 12.00 WIB).

Pasien menganggap perlu adanya komunikasi yang baik antara petugas apotek dan pasien terutama masalah lama pemberian obat, pemberian nomor antrian, penjelasan informasi obat serta evaluasi terapi obat terutama bagi pasien yang mengambil obat klinis.

Menurut IA (37) yang merupakan apoteker muda di Instalasi Farmasi RSUD Arosuka, sebahagian besar apoteker yang bekerja di rumah sakit tidak memiliki kemampuan komunikasi yang handal, seperti komunikasi interpersonal. Hal ini disebabkan pelayanan kefarmasian masih berkuat dengan pengelolaan obat dan dispensing obat. Aspek konsultasi, informasi serta edukasi penggunaan obat secara rasional cenderung diabaikan. Pemantauan *monitoring* obat serta efek

samping obat tidak berjalan maksimal sehingga kedekatan secara empati dengan pasien maupun tenaga medis lainnya tidak terjadi. Berikut kutipan wawancara penulis dengan salah satu informan:

“Harus diakui bahwa komunikasi apoteker dengan tenaga medis serta pasien terabaikan. Kami sibuk mempersiapkan obat sesuai permintaan dokter. Jarang kami bisa berdiskusi secara intim dengan pasien dan keluarganya baik pasien rawat jalan maupun inap. Sekarang kami terfokus menyiapkan akreditasi sementara jumlah pasien yang dilayani pada pagi hari sampai sore lebih dari 150 orang untuk pasien. Tenaga kefarmasian di sini terbatas hanya 7 orang sehingga kami sulit memberikan pelayanan kefarmasian sesuai standar. Apalagi saat poliklinik di jam sibuk yaitu jam 11.00 WIB pada hari senin sampai kamis, (wawancara, IA, 10/10/2018, 10.00 WIB).

Wawancara secara ringkas juga dilakukan terhadap pejabat kepegawaian RSUD Arosuka (LA) untuk mengali keterangan lebih lanjut tentang komunikasi apoteker dengan pasien. Pejabat itu menjelaskan bahwa tenaga farmasi termasuk apoteker belum terlalu memadai untuk menjalankan pekerjaan dengan cepat. Kesibukan akreditasi RSUD Arosuka juga menyita kesibukan petugas rumah sakit termasuk tenaga di Instalasi Farmasi. Survei kepuasan pasien dilaksanakan setiap enam bulan tetapi pertanyaan yang sangat umum dimana isinya hanya fasilitas dan saran prasarana rumah sakit saja. Belum adanya survey lebih mendalam tentang kepuasan pasien dengan kinerja perawat, apoteker dan dokter RSUD Arosuka. Beliau antusias mendengarkan adanya penelitian komunikasi terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang sama. Pasien yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi Rumah Sakit. Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan tersimpan didalam ingatan pasien dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Supranto., 2006).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu sumber pemasukan terbesar bagi rumah sakit, oleh karena itu pelayanan farmasi yang tidak bermutu dapat menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Mutu pelayanan farmasi akan berperan terhadap kepuasan. Selanjutnya kepuasan atas mutu pelayanan kefarmasian akan berperan kepada loyalitas pasien. Kepuasan pasien yang

ditunjukkan kelima dimensi mutu pelayanan farmasi (bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan) berperan dalam loyalitas dapat diteliti lebih lanjut sehingga loyalitas memiliki peranan penting dalam menambah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut (Kurnianingsih., 2015).

Penelitian yang dilaksanakan oleh Handayani,dkk, (2006) menyimpulkan bahwa keberadaan apoteker sebagai pemberi informasi obat yang handal menurut pasien rawat jalan apotek di kota Makassar dan Yogyakarta besar (70,6% dan 72,6%), dan di kota Jakarta relatif kecil (13,4%). Berdasarkan temuan ini dapat dilihat bahwa perlunya meningkatkan ketrampilan komunikasi apoteker dengan konsumen dan tenaga kesehatan lainnya serta bisa membuat apoteker lebih lihai dan pandai membangun citra apoteker sebagai tenaga kesehatan yang piawai berkomunikasi dengan masyarakat. Penelitian yang telah dipublikasikan oleh Poudel,dkk, (2008) tentang persepsi apoteker di enam kota besar Nepal terhadap aspek konseling obat dimana ditemukan fakta 56,67 responden menyatakan bahwa konseling obat merupakan kewajiban apoteker terhadap pasien dan 48,33 % responden menyampaikan pendapat konseling berguna meningkatkan kepatuhan pasien terhadap aturan pemakaian obat.Penelitian yang telah dilakukan oleh Hinsia Parulian dkk,(2014) mengenai pengaruh kompetensi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat di RSUD dr.Pringardi Kota Medan menyimpulkan bahwa kompetensi perawat dan komunikasi interpersonal mempunyai hubungan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD dr.Pringardi Kota Medan sehingga disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat maka semakin baik pelayanan kepada pasien.Hasil penelitian Imam Hanafi,(2012), yang dilaksanakan di Rumah Sakit Dr.Kariadi di Ruang Merak didapatkan data bahwa lebih dari 50 % pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawatterhadap komunikasi teraupetik perawat dan selebihnya ketidakpuasn pasien disebabkan hal lainnya.

Dalam penelitian ini kita akan membahas bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal apoteker terhadap kepuasan pasien sehingga akhirnya Instalasi Farmasi RSUD Arosuka dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada Pasien. Peneliti juga mencaritahu tingkat kualitas pelayanan yang

diberikan telah memenuhi keinginan pasien.. Alasan dilakukan penelitian ini adalah belum pernah penelitian yang membahas aspek komunikasi interpersonal apoteker terhadap tingkat kepuasan pasien, terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Arosuka Kabupaten Solok. Dari realita itu muncul beberapa hal yang harus dibuktikan bahwa Komunikasi interpersonal yang diberikan oleh apoteker mempengaruhi hipotesis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian. Selain itu kurangnya didikan dan pelatihan komunikasi interpersonal berdampak pada pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karenanya berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan menjelaskan pengaruh variabel ini dengan kepuasan masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum akan menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal Apoteker terhadap kepuasan pasien menerima pelayanan kefarmasian, secara khusus penelitian ini menjelaskan pengaruh variabel komunikasi interpersonal Apoteker terhadap kepuasan pasien menerima pelayanan kefarmasian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan dan mengelaborasi penggunaan teori komunikasi interpersonal terutama dalam pelayanan publik yang menjadi dasar penelitian dan penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Arosuka Kabupaten Solok dalam upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.